

Gentile Utente,

con Deliberazione n. 1057 della Conferenza di EGATO 2 Piemonte del 1° settembre 2025, la gestione del Servizio Idrico Integrato nei territori del Biellese, Vercellese e Casalese è stata affidata a **BCV Acque S.p.A.**

A partire dal mese di maggio 2026, le bollette saranno pertanto emesse dal nuovo gestore e riporteranno l'intestazione:

BCV Acque S.p.A. con indicazione del riferimento territoriale **Unità Locale Biella.**

Non subiranno alcuna variazione le modalità di pagamento già definite con il precedente gestore, né le specifiche condizioni di fornitura.

CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA SERVIZIO IDRICO rev. 01-05-2026 (PARTE INTEGRANTE E SOSTANZIALE DEL CONTRATTO DI UTENZA)

SPORTELLO PER IL CONSUMATORE ENERGIA E AMBIENTE

Al numero 800166654 risponde il servizio gratuito di informazioni e assistenza al consumatore; è disponibile il sito www.sportellooperilconsumatore.it.

TRASPARENZA DEI DOCUMENTI DI FATTURAZIONE

Ai sensi della delibera ARERA n. 586 del 28/12/2012 sul sito www.cordarbiella.it direttamente dalla home page "Trasparenza documenti di fatturazione" sono presenti la Carta del Servizio e il Regolamento di Utenza; nelle varie altre sezioni sono pubblicate le informazioni, le tariffe e la modulistica relativi ai servizi di acquedotto, fognatura e depurazione. Sono altresì disponibili le informazioni relative alla qualità dell'acqua e gli standard specifici e generali di qualità di cui alla delibera 655/2015 ARERA e i relativi indennizzi in caso di mancato rispetto, oltre al grado del rispetto degli standard in riferimento all'ultimo anno di rendicontazione all'Autorità.

FATTURAZIONE PER FASCE

Le fasce sono previste per la quota variabile del servizio di acquedotto e per gli usi domestici, industriale, artigianale e commerciale.

Le fasce di consumo per gli utenti domestici residenti sono determinate sulla base di quantità di consumo pro capite: il gestore deve tariffare in base alla numerosità del nucleo familiare dal 01/01/2022; per i periodi precedenti è applicata la fasciatura standard pari a 3 componenti.

TARIFFA PROCAPITE PER UTENZE DOMESTICHE RESIDENTI

Gli utenti sono invitati a comunicare il numero di componenti dell'utenza domestica residente per ogni unità immobiliare al numero verde 800915534 (digitare il codice utente presente nella prima pagina della bolletta e seguire le istruzioni). Le informazioni di cui sopra e le eventuali variazioni avranno decorrenza dalla data di comunicazione; in assenza di ricezione delle informazioni, come previsto dalla delibera 665/2017, si considererà il nucleo familiare standard composto da 3 persone (www.cordarbiella.it – sezione tariffa pro capite).

REGOLA OPERATIVA DEL PRO CAPITE PER COMPONENTI NUCLEO FAMILIARE

STRUTTURA criterio pro-capite per componenti nucleo familiare	da	a
ACQUEDOTTO - USO DOMESTICO RESIDENTE (3 al denominatore è il valore dei componenti della famiglia tipo standard come definita dal TICS (art. 3.4 lett. a); "i" indica il numero dei componenti il nucleo familiare)	0	55/3*i
	56/3*i	110/3*i
	111/3*i	200/3*i
	201/3*i	300/3*i
	301/3*i	

APPLICAZIONE DELLA TARIFFA AGEVOLATA PER GLI USI DOMESTICI RESIDENTI

La tariffa agevolata è applicata alla prima fasciatura: a regime, ogni componente del nucleo familiare dell'utenza domestica residente ha diritto a mc 18,25 annui a tariffa agevolata.

TARIFFE

Sul sito istituzionale sono pubblicate le tariffe per l'anno 2026 pari a quelle applicate per l'anno 2025.

TARIFFE ONERI DI PEREQUAZIONE

Si riporta di seguito l'elenco delle tariffe relative agli oneri di perequazione presenti in bolletta, con le rispettive decorrenze e i servizi per i quali è prevista l'applicazione.

ONERE PEREQUAZIONE	DI	DAL	AL	TARIFFA €/MC	ACQUEDOTTO	FOGNATURA	DEPURAZIONE
UI1		01/01/2013	31/12/2013	0,0005	X	X	X
UI1		01/01/2014	30/06/2023	0,004	X	X	X
UI1		01/07/2023		0,006	X	X	X
UI2		01/01/2018		0,009	X	X	X
UI3		01/01/2018	31/12/2019	0,005	X		
UI3		01/01/2020	31/12/2021	0,005	X	X	X
UI3		01/01/2022		0,0179	X	X	X
UI4		01/01/2020	30/06/2023	0,004	X	X	X
UI4		01/07/2023		0,000	X	X	X

PERIODICITA' DI FATTURAZIONE

Ai sensi della delibera 655/2015 ARERA art. 38 sono emesse:

2 bollette all'anno, con cadenza semestrale, per consumi medi annui fino a 100 mc;

3 bollette all'anno, con cadenza quadrimestrale, per consumi medi annui da 101 fino a 1000 mc;

4 bollette all'anno, con cadenza trimestrale, per consumi medi annui da 1001 mc a 3000 mc;

6 bollette all'anno, con cadenza bimestrale, per consumi medi superiori a 3000 mc.

I consumi medi si riferiscono ad ogni unità immobiliare.

AUTOLETTURA

E' possibile comunicare la lettura del contatore con le seguenti modalità:

- Email autolettura@cordarbiella.it indicando codice utente#autolettura nell'oggetto del messaggio
- SMS 366 647 42 24 indicando codice utente#autolettura nel messaggio
- Telefono 015-3580011: seguire la voce guida
- Cartolina rilasciata dal personale addetto alla rilevazione
- Sportello Online registrandosi sul sito www.cordarbiella.it

Date entro le quali comunicare le autoletture:

- Semestrali (2 bollette all'anno): 30/06 ; 31/12
- Quadrimestrali (3 bollette all'anno): 30/04 ; 31/08 ; 31/12
- Trimestrali (4 bollette all'anno): 31/03 ; 30/06 ; 30/09 ; 31/12
- Bimestrali (6 bollette all'anno): 28/02 ; 30/04 ; 30/06 ; 31/08 ; 31/10 ; 31/12

CONSUMO

Ogni lettura effettiva a disposizione di B.C.V ACQUE S.p.A. verrà fatturata; l'utente può fornire autoletture.

Il consumo stimato è calcolato dalla data dell'ultima lettura fino al periodo di riferimento della bolletta; riferito ad un periodo di consumo già effettuato; definito considerando il consumo annuo medio.

In presenza di una lettura/autolettura effettiva, la fatturazione successiva storerà il consumo stimato, conteggerà il consumo effettivo e riproporrà una nuova stima.

POZZO PER USO PRIVATO

Si rammenta agli utilizzatori di pozzo per uso privato che è necessario:

- in presenza di contatore, comunicare a B.C.V ACQUE S.p.A. almeno 2 letture all'anno entro il 30/06 e il 31/12 con le modalità sopra riportate;
- in assenza di contatore, laddove l'uso prevede l'obbligo di comunicazione degli abitanti ai sensi della normativa regolatoria (domestico residente), comunicare a B.C.V ACQUE S.p.A. la variazione del numero di abitanti l'unità immobiliare al verificarsi dell'evento, con le modalità del DPR 445/2000 (in questa fattispecie il consumo fatturato è pari a 73 mc/anno per abitante come da regolamento d'utenza; in caso di mancata comunicazione si considera il pro capite standard di 3 abitanti per unità); per le altre tipologie d'uso si applica il consumo medio annuo della tipologia d'utenza attribuita dal gestore ai sensi della normativa regolatoria.
- Al fine di beneficiare dell'agevolazione prevista dall'art. 17 punto 4 del regolamento di utenza, le utenze del servizio idrico e del pozzo devono avere in comune: intestatario, ubicazione fornitura, unità immobiliari servite, numero di componenti il nucleo familiare residente.
- tipologie di uso similari seguiranno le medesime regole per la definizione dei consumi.

PERDITE OCCULTE

Sul sito www.cordarbiella.it alla sezione Servizi / Acquedotto / Regolamenti l'utente trova il Regolamento per la disciplina sulle perdite occulte e i moduli da compilare: si raccomanda di consultare la versione aggiornata del regolamento, e di seguire precisamente l'iter prescritto, anche per la predisposizione dei moduli da inoltrare al gestore, al fine di poter usufruire del ricalcolo.

BONUS IDRICO

Il titolare di un'utenza idrica domestica residente potrebbe beneficiare del bonus sociale idrico che, dal 1° gennaio 2021, è riconosciuto automaticamente a chi ne ha diritto: per attivare il procedimento di riconoscimento automatico è necessario e sufficiente presentare ogni anno all'INPS la DSU e ottenere un'attestazione di ISEE entro la soglia di accesso al bonus. Ricorrendone i requisiti, viene riconosciuto un bonus pari a 18,25 mc/anno per ogni componente del nucleo familiare moltiplicato per la tariffa agevolata del servizio di acquedotto e, a decorrere dal 01/01/2020, anche per la tariffa di fognatura e di depurazione. Tutti i dettagli sono reperibili consultando il sito di ARERA <https://www.arera.it/consumatori/bonus-sociale> o telefonando al numero verde 800166654.

MODALITA' DI PAGAMENTO

Il termine per il pagamento della bolletta è fissato in almeno venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione della stessa. Il Gestore garantisce all'utente finale almeno una modalità di pagamento gratuito della bolletta.

Il Gestore mette a disposizione dell'utente finale i seguenti mezzi di pagamento:

presso gli sportelli di B.C.V ACQUE S.p.A.

tramite pos

attivando la domiciliazione bancaria

con assegni circolari o bancari

presso altri esercenti utilizzando l'avviso pagopa allegato alla bolletta, tramite:

contanti

carta bancaria e/o carta di credito

conto corrente

in alternativa si può pagare utilizzando i canali telematici abilitati (istruzioni sull'avviso di pagopa)

RATEIZZAZIONI

Il termine per l'inoltro della richiesta di rateizzazione da parte dell'utente finale che ne ha diritto è fissato nel decimo giorno solare successivo alla scadenza della relativa fattura.

Per usufruire della rateizzazione è necessario presentarsi allo sportello, inviare una mail a sportello.biella@bcvacque.it, telefonare al n. 800903615.

Le somme relative ai pagamenti rateali possono essere maggiorate:

- a) degli interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea;
- b) degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato.

Le spese fisse di istruttoria della pratica fino ad un massimo di € 15,00 oltre I.V.A. sono a carico dell'utente.

FATTURE NEGATIVE

Per richiedere il rimborso occorre compilare e recapitare il modulo richiesta di rimborso scaricabile dal sito o reperibile presso gli indirizzi indicati nel Box "Contatti utili".

REGOLAZIONE MOROSITA' SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

A partire da gennaio 2020 in caso di mancato pagamento della bolletta sarà emesso un avviso bonario (raccomandata A.R./PEC dal 16/06/2020); la costituzione in mora avverrà decorsi almeno 25 giorni solari dalla data di scadenza, a meno che entro 10 giorni solari dalla scadenza si proceda con una richiesta di rateizzazione oppure si inoltri un reclamo scritto per richiesta ricostruzione consumi anomali a causa di malfunzionamento del contatore, o per rifatturazione importi anomali maggiori a 50 euro.

I recapiti per comunicare con il gestore sono: B.C.V. ACQUE S.p.A. – P.IVA e C.F. 02776580025 – Tel. 800903615 – Email sportello.biella@bcvacque.it- PEC segreteria@pec.cordarbiella.it - Sportello e Indirizzo Piazza Martiri della Libertà, 13 13900 Biella BI (dal LUN al VEN orario continuato dalle ore 08:15 alle ore 16:15).

E' possibile comunicare che la bolletta contestata è stata pagata entro la scadenza, comunicando gli estremi del pagamento effettuato, ovvero è stata richiesta al gestore la rateizzazione del pagamento.

Con la costituzione in mora, decorsi almeno 40 giorni dal ricevimento del sollecito bonario, in caso di mancato pagamento il gestore procede con la limitazione, sospensione, disattivazione del servizio, in base alla tipologia di utente: sul sito www.cordarbiella.it in apposita sezione è pubblicata in sintesi la procedura; l'utente può visionare la delibera ARERA 311/2019/R/idr e ss.mm.ii. sul sito www.arera.it.

Anche dopo la costituzione in mora è confermata la possibilità di richiedere la rateizzazione o inoltrare un reclamo.

Nel caso di utenze beneficiarie del bonus sociale, questo sarà compensato in bolletta con l'importo costituito in mora.

Il tardivo pagamento della bolletta oltre la scadenza comporterà l'applicazione (ove applicabili):

- degli interessi di mora – tasso BCE + 3,5%
- dei costi sostenuti per la spedizione del sollecito bonario e dell'eventuale comunicazione di costituzione in mora;
- degli interessi di dilazione (tasso BCE) e delle spese di istruttoria (euro 15 + iva 22%), in caso di richiesta piano di rateizzazione;
- del costo della limitazione – sospensione - disattivazione per le utenze disalimentabili;

- del costo per la riattivazione del servizio per le utenze disalimentabili, (euro 100 + iva 22% salvo ulteriori lavori in base all'allegato A parte integrante e sostanziale del contratto vedi sezione modulistica acquadotto sul sito www.cordarbiella.it).

La riattivazione avverrà entro 2 giorni feriali dal momento del pagamento della morosità. Le richieste di riattivazione oltre le ore 18 sono considerate fatte nel giorno successivo.

L'attestazione di pagamento può essere inoltrata ai canali sopra riportati, può essere rilasciata autocertificazione ai sensi del DPR 445/2000, il gestore può richiedere originale del pagamento effettuato.

Ai sensi dell'art. 10 dell'Allegato A della Delibera 311/2019/R/idr e ss.mm.ii., sono previsti indennizzi automatici qualora il gestore non rispetti la delibera.

RESPONSABILITA' SOLIDALE NEI CONDOMINI

Nei casi di contratti di utenza relativi ad edifici in condominio i **condomini sono solidalmente responsabili** del pagamento delle somme dovute a fronte delle somministrazioni effettuate.

B.C.V ACQUE S.p.A., in qualità di Titolare del trattamento, informa che i dati personali dell'utente vengono trattati ai soli fini amministrativi e contabili ai sensi del Regolamento U.E. 2016/679.