

CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

SOMMARIO

1. Ambito di applicazione	3
2. Inquadramento norme	4
3. Glossario	7
4. Presentazione gestore	12
5. Principi fondamentali	13
6. Parametri di riferimento nella gestione dei servizi	15
7. Caratteristiche chimico-fisiche dell'acqua	19
8. Agevolazioni per gli utenti in condizioni di disagio socio/economico	20
9. Accessibilità ai servizi	22
10. Rilevazione consumi e fatturazione	26
11. Gestione della morosità	40
12. Attivazione e disattivazione del servizio	48
13. Gestione del rapporto contrattuale	54
14. Richieste scritte di informazioni e reclami	63
15. Informazioni agli utenti e ai cittadini	66
16. Valutazione della qualità del servizio	68
17. Indennizzi	68
18. Validità della Carta del Servizio	70
19. Tabelle di riepilogo	71
20. Principali condizioni di fornitura e modalità di fruizione del servizio	77



1

AMBITO DI APPLICAZIONE

La Carta del Servizio Idrico Integrato di Alfa s.r.l. (di seguito “Carta del Servizio”) costituisce una dichiarazione di impegno ufficiale del gestore nei confronti dei propri utenti, in merito al livello di qualità dei servizi forniti e costituisce elemento integrativo dei contratti di fornitura e del Regolamento del Servizio Idrico Integrato.

La Carta del Servizio, approvata dall’Ufficio d’Ambito 11 Varese, individua gli standard di qualità che il gestore si impegna a rispettare nell’esercizio delle proprie attività e costituisce lo strumento per verificare il livello di soddisfazione degli utenti.

Questa Carta del Servizio è destinata a tutti i suoi utenti che ricevono l’acqua per utilizzarla nei seguenti modi:

- **uso civile domestico;**
- **uso civile non domestico**, inteso come consumi pubblici (scuole, ospedali, caserme, edifici pubblici, centri sportivi, mercati, stazioni, ferrovie, ecc.);
- **altri usi**, anche temporanei, relativi a settori commerciali, artigianali, industriali e terziario in genere.

Per il **servizio di fognatura e depurazione** si riferisce agli scarichi che hanno recapito nella pubblica fognatura.

La Carta del Servizio aggiornata è scaricabile dal sito internet di [Alfa](#)

[S.r.l.](#), può essere richiesta inviando una mail a assistenza.clienti@alfavarese.it oppure telefonando al Servizio Clienti al numero 800.103.500, o può essere richiesta agli Sportelli.





2

INQUADRAMENTO NORMATIVO

Il Servizio Idrico Integrato (SII) è costituito dall'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua, di fognatura e depurazione delle acque reflue.

La Carta del Servizio è stata elaborata nel rispetto delle seguenti normative:

- Legge n. 241 del 7 agosto 1990 e pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 192 del 18 agosto 1990 recante "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi" (**L. n. 241/90**);
- Decreto Legislativo n. 230 del 17 marzo 1995 e s.m.i., pubblicato nella Gazzetta ufficiale n. 136 del 13 giugno 1995 recante "Attuazione delle direttive 89/618/Euratom, 90/641/Euratom, 96/29/Euratom, 2006/117/Euratom in materia di radiazioni ionizzanti, 2009/71/Euratom in materia di sicurezza nucleare degli impianti nucleari e 2011/70/Euratom in materia di gestione sicura del combustibile esaurito e dei rifiuti radioattivi derivanti da attività civili" (**D. Lgs. n. 230/95**);
- D.P.C.M. del 29 aprile 1999 e s.m.i., "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio" Legge 7 agosto 1990 del n. 241 "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi" (**D.P.C.M. 29 aprile 1999**);
- Decreto Legislativo n. 267 del 18 agosto 2000, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 227 del 28 settembre 2000 (**D. Lgs. n. 267/00**) e recante "Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali" (**Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali**);
- Decreto del Presidente della Repubblica n. 380 del 6 giugno 2001, pubblicato in Gazzetta Ufficiale n. 245 del 20 ottobre 2001 recante "Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia edilizia" (**D.P.R. n. 380/01**);
- Deliberazione della Giunta Regionale n. 7/12693 del 10 aprile 2003 avente ad oggetto "Decreto legislativo 11 maggio 1999 n. 152 e successive modifiche, art. 21, comma 5 – Disciplina delle aree di salvaguardia delle acque sotterranee destinate al consumo umano" (**D.G.R. 10 aprile 2003 n. 7/12693**);
- D. Lgs. n. 196 del 30 giugno 2003 e s.m.i., pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 174 del 29 luglio 2003, che ha approvato il Codice in materia di protezione dei dati personali (**Codice in materia di protezione dei dati personali**); ;
- L.R. n. 26 del 12 dicembre 2003 e s.m.i., pubblicata nel B.U.R.L. n. 51 del 16 dicembre 2003 (**L.R. 26/2003**), avente ad oggetto la "Disciplina dei servizi locali di interesse economico generale. Norme in materia di gestione dei rifiuti, di energia, di utilizzo del sottosuolo e di risorse idriche"; ;
- **Legge n. 4 del 9 gennaio 2004** e s.m.i., pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 13 del 17 gennaio 2004, avente ad oggetto "Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici" (c.d. Legge Stanca), e relative **Linee Guida AGID sull'accessibilità degli strumenti informatici**, adottate ai sensi dell'art. 11 della medesima legge e dell'art. 9 del D.Lgs. n. 106/2018, che prevedono l'adozione degli **standard tecnici internazionali WCAG 2.1**, con progressivo adeguamento ai requisiti di conformità previsti dalle **WCAG 2.2** secondo le più recenti indicazioni di AGID;

- Decreto Legislativo n.82 del 7 marzo 2005, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 112 del 16 maggio 2005 (**D. Lgs. n 82/05**) e recante il “Codice dell’amministrazione digitale”;
- Legge Regionale n. 12 del 11 marzo 2005, pubblicata nel B.U.R.L. n. 11 del 16 marzo 2005 recante “Legge per il governo del territorio” (**L.R. n. 12/05**);
- Decreto Legislativo n. 206 del 6 settembre 2005, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 235 dell’8 ottobre 2005 (**D. Lgs. 206/05**) e recante il “Codice del consumo, a norma dell’articolo 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229” (**Codice del consumo**);
- Regolamento Regionale n. 2 del 24 marzo 2006 e s.m.i., pubblicato nel BURL n. 13 del 28 marzo 2006, nel testo integrato attualmente vigente, avente ad oggetto la disciplina dell’uso delle acque superficiali e sotterranee, dell’utilizzo delle acque a uso domestico, del risparmio idrico e del riutilizzo dell’acqua (**R.R. 2/2006**);
- Regolamento Regionale n. 4 del 24 marzo 2006 e pubblicato nel BURL n. 13 del 28 marzo 2006, e recante “Disciplina dello smaltimento delle acque di prima pioggia e di lavaggio delle aree esterne” (**R.R. n. 4/06**);
- Decreto legislativo n.152 del 3 aprile 2006 e s.m.i. pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 88 del 14 aprile 2006 (**D. Lgs. n. 152/06**), avente ad oggetto l’approvazione del Testo Unico Ambiente (**TU Ambiente**);
- Deliberazione della Giunta Regionale n. 8/2772 del 21 giugno 2006 avente ad oggetto “Direttiva per l’accertamento dell’inquinamento delle acque di seconda pioggia in attuazione dell’art. 14, c. 2, r.r. n. 4/2006” (D.G.R. 21 giugno 2006 n. 8/2772),
- Decreto Ministeriale n. 37 del 22 gennaio 2008, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 61 del 12 marzo 2008, recante “Regolamento concernente l’attuazione dell’articolo 11-quaterdecies, comma 13, lettera a) della legge n. 248 del 2 dicembre 2005, recante riordino delle disposizioni in materia di attività di installazione degli impianti all’interno degli edifici” (**D.M. 37/08**);
- Decreto Direttore Generale n. 796 del 1° febbraio 2011 recante “Approvazione delle modalità tecnico operative per la definizione dei programmi di controllo degli scarichi nella rete fognaria ai sensi della deliberazione della giunta regionale 20 gennaio 2010, n. 11045 (**D.D.G. n. 796/11**);
- Delibera ARERA n. 655 del 23 dicembre 2015 e s.m.i. (**Del. 655/2015/R/idr**), che ha approvato la “Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono” (**RQSI**);
- Regolamento UE 2016/679 (Regolamento Europeo per la protezione dei dati personali) del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 e s.m.i. recepito dal D.Lgs. 101/2018 del 10/08/2018 (**GDPR 2016/679**);
- Delibera ARERA n. 209 del 5 maggio 2016 e s.m.i. (**Del. 209/2016/R/idr**) che ha approvato il testo integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall’Autorità per l’energia elettrica il gas e il sistema idrico – Testo Integrato Conciliazione (**TICO**);
- Delibera ARERA n. 218 del 6 maggio 2016 e s.m.i. (**Del. 218/2016/R/idr**) che ha approvato le “Disposizioni per l’erogazione del servizio di misura del servizio idrico integrato a livello nazionale” (**TIMSII**);
- DECRETO MISE 21 aprile 2017, n. 93 “Regolamento recante la disciplina attuativa della normativa sui controlli degli strumenti di misura in servizio e sulla vigilanza sugli strumenti di misura conformi alla normativa nazionale e europea”;
- Delibera ARERA n. 665 del 28 settembre 2017 e s.m.i. (**Del. 665/2017/R/idr**) che ha approvato il “Testo integrato corrispettivi servizi idrici” (**TICSI**);

- Regolamento Regionale n. 7 del 23 novembre 2017 e pubblicato nel BURL n. 48 del 27 novembre 2017, recante “Regolamento recante criteri e metodi per il rispetto del principio dell’invarianza idraulica ed idrologica ai sensi dell’art. 58 bis della legge regionale 11 marzo 2005 n. 12” (**R.R. n. 7/17**);
- Delibera ARERA n. 897 del 21 dicembre 2017 e s.m.i. (**Del. 897/2017/R/idr**) che ha approvato il “testo integrato delle modalità applicative del bonus sociale idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente disagiati” (**TIBSI**);
- Delibera ARERA n. 917 del 27 dicembre 2017 e s.m.i. (**Del. 917/2017/R/idr**) che ha approvato la “Regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singolo servizi che lo compongono (**RQTI**)”;
- **Decreto Legislativo n. 106 del 10 agosto 2018**, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 211 del 11 settembre 2018, avente ad oggetto l’“Attuazione della direttiva (UE) 2016/2102 relativa all’accessibilità dei siti web e delle applicazioni mobili degli enti pubblici”;
- Delibera ARERA n. 311 del 16 luglio 2019 e s.m.i. (**Del. 311/2019/R/idr**) che ha approvato la “Regolazione della morosità nel servizio idrico integrato” (**REMSI**);
- Delibera ARERA n. 547 del 27 dicembre 2019 e s.m.i. (**Del. 547/2019/R/idr**) che ha approvato l’“Integrazione alla disciplina vigente in materia di regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato e disposizioni per il rafforzamento delle tutele a vantaggio degli utenti finali nei casi di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni”.
- **Decreto Legislativo n. 82 del 27 maggio 2022**, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 152 del 01 luglio 2022, recante disposizioni di adeguamento della normativa nazionale al **Regolamento (UE) 2019/882** (European Accessibility Act).





Ai fini della presente Carta del Servizio si applicano le seguenti definizioni:

- **Accettazione del preventivo:** accettazione formale da parte del richiedente delle condizioni esposte nel preventivo;
- **Acquedotto:** insieme delle infrastrutture di captazione, adduzione, potabilizzazione e distribuzione, misura finalizzate alla fornitura idrica;
- **Addebiti/accrediti diversi:** comprendono gli addebiti/accrediti diversi da quelli per la fornitura dei servizi di acquedotto, fognatura, depurazione e dalla quota fissa. Sono, ad esempio: i contributi di allacciamento alla rete, il deposito cauzionale o gli interessi di mora o, per gli accrediti, eventuali indennizzi previsti dalla Carta del Servizio. In bolletta deve sempre essere evidenziato a cosa si riferiscono. A seconda della loro tipologia possono essere soggetti o meno all'IVA;
- **Allacciamento idrico:** condotta idrica derivata dalla condotta principale e/o relativi dispositivi ed elementi accessori e attacchi, dedicati all'erogazione del servizio ad uno o più utenti. Di norma inizia dal punto di innesto sulla condotta di distribuzione e termina al punto di consegna dell'acquedotto;
- **Allacciamento fognario:** condotta che raccoglie e trasporta le acque reflue dal punto di scarico della fognatura, alla pubblica fognatura;
- **Appuntamento posticipato:** appuntamento fissato, su richiesta dell'utente, in data successiva a quella proposta dal gestore;
- **Attivazione della fornitura:** avvio dell'erogazione del servizio, a seguito o di un nuovo contratto di fornitura, o di modifica delle condizioni contrattuali (voltura);
- **Autolettura:** modalità di rilevazione da parte dell'utente finale, con conseguente comunicazione al gestore, della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;
- **Autorità o ARERA:** è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA);
- **Bonus acqua o Bonus sociale:** strumento per garantire alle famiglie in condizione di disagio economico un risparmio sulla spesa per l'acqua. In bolletta si presenta come una componente tariffaria negativa (ossia un importo a favore dell'utente);
- **Carta del Servizio Idrico Integrato o Carta del Servizio:** documento in cui sono specificati i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e Gestore, disponibile su sito www.alfavarese.it;
- **Cessazione della fornitura:** disattivazione del punto di consegna a seguito della disdetta del contratto di fornitura da parte dell'utente finale con sigillatura o rimozione del misuratore;
- **Codice di rintracciabilità:** codice, comunicato al richiedente in occasione della richiesta, che consente di rintracciare univocamente la prestazione durante tutte le fasi gestionali, anche attraverso più codici correlati;

- **Codice identificativo unico:** codice geolocalizzato per ogni utenza contrattualizzata, composto da 16 caratteri numerici;
- **Conciliazione:** composizione tra le Parti di una controversia a seguito dello svolgimento delle procedure bonarie, senza ricorso alle vie giudiziarie;
- **Contratto di somministrazione:** atto, stipulato tra l'utente utilizzatore della risorsa idrica e il gestore, mediante il quale utente e Gestore si impegnano al rispetto del Regolamento, della Carta del Servizio e delle norme contrattuali;
- **Consumi fatturati:** 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;
- **Consumi rilevati:** 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 autolettura) e i numeri indicati dal contatore al momento della precedente lettura rilevata (o della precedente autolettura);
- **Consumi stimati:** consumi di acqua, in metri cubi, che vengono attribuiti, in mancanza di letture rilevate dal contatore o autoletture, basandosi sulle migliori stime dei consumi derivanti dal consumo medio annuo;
- **Deposito cauzionale:** somma di denaro che l'utente versa al gestore a titolo di garanzia e che deve essere restituita dopo la cessazione del contratto nel rispetto delle condizioni contrattuali in vigore;
- **Depurazione:** insieme degli impianti di trattamento delle acque reflue urbane convogliate dalle reti di fognatura, al fine di rendere le acque trattate compatibili con il ricettore finale, comprese le attività per il trattamento dei fanghi;
- **Disattivazione della fornitura:** interruzione dell'erogazione del servizio al punto di consegna, con la contestuale rimozione del misuratore e la risoluzione del rapporto contrattuale;
- **Ente di governo dell'ambito (EGA):** soggetto le cui competenze sono definite dall'art.48 c. 2 della L.R. 26/2003, dal D. Lgs. 152/2006, nonché da ulteriori normative e disposizioni regolamentari emanate da ARERA in materia di Servizio Idrico Integrato;
- **Fognatura:** insieme delle infrastrutture per l'allontanamento delle acque reflue urbane, costituito dalle acque reflue domestiche o assimilate, industriali, meteoriche di dilavamento e di prima pioggia; comprende anche le reti di raccolta, i collettori primari e secondari, gli eventuali manufatti di sfioro, ivi inclusi i connessi emissari e derivatori;
- **Gestore del servizio idrico integrato o gestore:** soggetto che, in virtù di qualunque forma di titolo autorizzativo e con qualunque forma giuridica, gestisce uno o più servizi facenti parte del SII in un determinato territorio, ivi inclusi i Comuni che li gestiscono in economia;
- **Giorno feriale:** giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e sabato inclusi;
- **Giorno lavorativo:** giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
- **Indennizzo automatico:** importo riconosciuto all'utente finale nel caso in cui il Gestore non rispetti lo standard specifico di qualità;

- **Interruzione della fornitura idrica:** mancata fornitura del servizio, per un utente finale, alle condizioni minime di portata e carico idraulico definite dalla normativa vigente o, nei casi previsti, specificate nel contratto di utenza; sono ricomprese tutte le tipologie di interruzione, incluse quelle per razionamento idrico in condizioni di scarsità;
- **Interruzioni non programmate:** interruzioni del servizio di acquedotto derivanti da segnalazione al pronto intervento o avviso di telecontrollo/controllo interno riconducibili a situazioni di disagio o di pericolo (per gli utenti o per l'ambiente), tali da richiedere interventi non differibili nel tempo;
- **Interruzioni programmate:** interruzioni del servizio differenti da quelle non programmate di cui sopra;
- **Lavoro semplice:** prestazione di lavoro che riguarda l'esecuzione a regola d'arte di nuovi allacciamenti idrici o fognari o operazioni di qualsiasi natura su allacciamenti esistenti (ad es. nuovi attacchi) o su misuratori esistenti (spostamento, cambio, etc.) che non implichi specifici interventi per adattare alla nuova situazione i parametri idraulici degli allacciamenti stessi o la realizzazione di lavori per i quali è necessario l'ottenimento di atti autorizzativi da parte di soggetti terzi o la necessità di interrompere la fornitura del servizio ad altri utenti;
- **Lavoro complesso:** prestazione di lavori, da eseguire su richiesta dell'utente finale, non riconducibile alla tipologia di lavoro semplice;
- **Lettura del misuratore:** rilevazione effettiva da parte del gestore della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore al fine di fatturare i consumi dell'utente;
- **Limitazione della fornitura:** riduzione del flusso di acqua erogata al punto di consegna nei casi di morosità, garantendo il quantitativo essenziale di acqua per le utenze domestiche residenti;
- **Livello di pressione:** misura della forza unitaria impressa all'acqua all'interno della condotta espressa in atmosfere;
- **Livello o standard generale di qualità:** livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti finali;
- **Livello o standard specifico di qualità:** livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al singolo utente finale;
- **Metro cubo (mc):** metro cubo (mc) è l'unità di misura generalmente utilizzata per indicare i consumi di acqua. 1 mc equivale a 1000 litri;
- **Misuratore:** dispositivo posto al punto di consegna dell'utente finale atto alla misura dei volumi consegnati; esso si distingue in: **misuratore accessibile:** misuratore per cui l'accesso da parte dell'operatore incaricato dal Gestore ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori del misuratore è consentito senza necessità della presenza di alcuna persona fisica; **misuratore non accessibile:** misuratore per cui l'accesso da parte dell'operatore incaricato dal Gestore ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori del misuratore è consentito solo in presenza del titolare del punto di consegna medesimo o di altra persona da questi incaricata; **misuratore parzialmente accessibile:** misuratore per il quale il Gestore può normalmente accedere ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori in presenza di persona che consenta l'accesso al luogo dove il misuratore è installato;
- **Oneri di perequazione:** addebiti, a carico di tutti gli utenti del servizio o di tutti gli utenti che fanno parte di una certa tipologia. Servono a compensare costi sostenuti nell'interesse generale del sistema, ad esempio per sostenere interventi di solidarietà in caso di calamità naturali o per le agevolazioni sociali;

- **Perdite occulte:** perdite idriche occorse a valle del misuratore, sugli impianti di responsabilità dell'utente; si tratta di perdite non affioranti e non rintracciabili con le operazioni di normale diligenza richiesta all'utente per il controllo dei beni di proprietà;
- **Punto di consegna:** punto in cui la condotta di allacciamento idrico si collega all'impianto o agli impianti;
- **Punto di scarico in fognatura:** punto in cui la condotta di allacciamento fognario si collega all'impianto o agli impianti di raccolta reflui dell'utente finale;
- **Quantitativo essenziale di acqua:** quantitativo minimo vitale, fissato dal D.P.C.M. 13 ottobre 2016, in 50 litri/abitante/giorno (corrispondenti a 18,25 mc/abitante/anno), necessario al soddisfacimento dei bisogni fondamentali;
- **Quota fissa:** quota che si paga indipendentemente dal consumo e copre una parte dei costi fissi che il gestore sostiene per erogare il servizio. In bolletta è addebitata proporzionalmente al periodo fatturato;
- **Reclamo per la fatturazione di importi anomali:** reclamo che riguarda i documenti di fatturazione che contabilizzano importi di ammontare pari o superiore a quelli per i quali l'utente finale ha diritto alla rateizzazione ai sensi dell'articolo 42 della RQSII;
- **Reclamo scritto:** ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente finale, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui l'utente finale ha aderito, dal contratto di fornitura, dal regolamento di servizio e dalla presente Carta del Servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente finale, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione;
- **Regolamento del servizio:** documento in cui sono specificate le modalità di erogazione del servizio e le regole di relazione tra Utenti e Gestore, disponibile su sito www.alfavarese.it;
- **Riattivazione della fornitura:** ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura, alla sospensione o alla limitazione della stessa;
- **Richiesta scritta di informazioni:** ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale un qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazioni in merito a uno o più servizi del SII non collegabile ad un disservizio percepito;
- **Richiesta scritta di rettifica di fatturazione:** ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale un utente finale esprime lamentele circa la non correttezza dei corrispettivi fatturati in merito a uno o più servizi del SII;
- **Servizio idrico integrato o SII:** insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione delle acque reflue, ovvero da ciascuno di suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali;
- **Sospensione:** interruzione dell'erogazione del servizio al punto di consegna, senza la rimozione del misuratore e la risoluzione del rapporto contrattuale, effettuata dal Gestore;
- **Subentro:** richiesta di riattivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna disattivo;

- **Tipologie d'uso:** usi ricompresi nel servizio idrico integrato, così come definiti dal TICS;
- **Utente o Utente finale:** soggetto, persona fisica o giuridica, che abbia stipulato un contratto di fornitura per uso proprio, ivi incluse le utenze condominiali;
- **Utente diretto:** utente finale titolare di una fornitura ad uso domestico residente in condizione di disagio economico sociale;
- **Utente indiretto:** qualsiasi componente del nucleo ISEE in condizioni di disagio economico sociale che utilizzi nell'abitazione di residenza una fornitura idrica intestata ad un'utenza condominiale;
- **Utente domestico:** utente finale la cui fornitura è destinata ad usi domestici, individuati secondo quanto previsto dalla normativa vigente;
- **Utente finale disalimentabile:** utente finale per il quale, in caso di morosità e previa costituzione in mora, il gestore del SII può procedere alla sospensione e/o alla disattivazione della fornitura;
- **Utente finale non disalimentabile:** utente finale, per il quale, in caso di morosità, non può essere eseguita la sospensione o la disattivazione della fornitura;
- **Utente non domestico:** utente finale la cui fornitura non è destinata ad usi domestici, individuati secondo quanto previsto dalla normativa vigente; a questa tipologia appartengono le seguenti sotto-tipologie:
 - uso industriale;
 - uso artigianale e commerciale;
 - uso agricolo e zootecnico;
 - uso pubblico non disalimentabile;
 - uso pubblico disalimentabile;
 - altri usi (tra cui uso temporaneo);
- **Verifica metrica del contatore:** controllo volto a verificare l'idoneità tecnica del contatore rispetto alla misurazione del volume d'acqua erogato;
- **Voltura:** richiesta di attivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna attivo.



4

PRESENTAZIONE DEL GESTORE

ALFA S.r.l. è una società *in house* a totale capitale pubblico costituita per la **gestione del Servizio Idrico Integrato**. Ne sono **Soci** la **Provincia di Varese** e **141 Comuni** (133 della provincia di Varese e 8 di province limitrofe).

Fondata nel 2015, è divenuta operativa l'anno successivo aumentando gradualmente il numero di comuni serviti che oggi sono **101 per il Servizio Acquedotto**, **135 per quello di Fognatura** e **150 per la Depurazione** (di cui 15 in province limitrofe).

ALFA gestisce il rapporto con gli utenti e garantisce la conduzione delle reti e delle infrastrutture al fine di fornire un **servizio efficiente ed efficace** alle comunità servite. Inoltre, elabora studi e progetti che hanno lo scopo di elevare gli standard di servizio, collaborando sia con le altre aziende lombarde del settore idrico – all'interno della rete di **Water Alliance** – sia con enti, istituzioni, scuole, università e altri soggetti al fine di migliorare le proprie *performance*, consolidare il rapporto col territorio di competenza e contribuire a diffondere a una corretta cultura di gestione delle risorse idriche.

NUMERI UTILI	
Pronto intervento	800.434.431
Servizio clienti	800.103.500
Servizio Clienti dedicato recupero crediti	800 022 060



**EGUAGLIANZA**

Le regole riguardanti il rapporto fra il gestore e gli utenti finali sono uguali per tutti, senza alcuna distinzione di sesso, razza, religione e opinioni politiche. Il gestore si impegna a garantire il medesimo livello di servizio, a parità di condizioni, a tutti gli utenti finali in qualsiasi parte del proprio bacino d'utenza siano ubicati. Il gestore si impegna inoltre ad assumere le più opportune iniziative per consentire una adeguata ed effettiva fruizione del servizio, sia nell'accesso agli uffici per gli utenti finali, sia nelle operazioni di sportello che nei rapporti indiretti, da parte di utenti finali portatori di handicap o comunque in condizioni di svantaggio a causa delle loro condizioni personali e sociali.

IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO

Il gestore si impegna ad agire, nei confronti dei propri utenti finali, in maniera giusta, obiettiva ed imparziale, fornendo tutte le necessarie informazioni e l'assistenza necessaria.

CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

Il gestore si impegna ad erogare un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Qualora, in conseguenza di guasti o di interventi necessari per il buon andamento del servizio, si rendesse necessario interrompere temporaneamente la fornitura di acqua, il disservizio sarà limitato al tempo strettamente necessario e, quando possibile, preannunciato in maniera adeguata e con adeguato anticipo. In ogni caso il gestore si impegna ad adottare tutti i necessari provvedimenti perché vengano limitati al massimo i disagi agli utenti finali e l'intralcio alla circolazione stradale.

PARTECIPAZIONE

Il gestore garantisce ad ogni soggetto la possibilità di ricevere informazioni corrette ed esaurienti per quanto attiene il rapporto d'utenza e le condizioni di erogazione del servizio. Ogni soggetto ha facoltà di far pervenire al gestore consigli, suggerimenti e richieste. Inoltre, l'utente ha diritto di accesso alle informazioni aziendali che lo riguardano ai sensi dell'art. 15 del Reg. UE 679/2016. Il gestore si impegna ad elaborare piani di miglioramento dei servizi redatti sulla base delle valutazioni degli utenti finali raccolte nel corso dello svolgimento del servizio e in occasione di periodici sondaggi a campione.

COMPORAMENTO DEL PERSONALE

Il comportamento del personale del gestore deve essere improntato al rispetto, cortesia e collaborazione nei confronti dell'utente finale. Il personale di sportello deve tenere sempre in evidenza il documento di riconoscimento sociale che comprende il nome e l'iniziale del cognome e deve, in caso di contatto telefonico, comunicare all'utente finale che lo richiama il nome e servizio di appartenenza. Il personale ALFA s.r.l. ha obbligo di riservatezza così come indicato dal codice di autodisciplina di ALFA s.r.l. per il corretto trattamento dei dati ai sensi del D. Lgs. n. 196 del 30 giugno 2003, del D. Lgs. n. 101/218 e del Reg. UE 679/2016 consegnato ad ogni dipendente al momento dell'assunzione.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

Il gestore si impegna a perseguire in maniera continuativa obiettivi di miglioramento e razionalizzazione del servizio erogato, mediante la sperimentazione e la ricerca di tecnologie e soluzioni innovative, che rendano il servizio sempre più rispondente alle aspettative dei propri utenti finali, secondo anche quanto previsto dalla Convenzione, dal Piano di Ambito e dal Regolamento del Servizio Idrico Integrato, oltre che dalla presente Carta del Servizio.

CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ DEI MESSAGGI

Il gestore pone la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio utilizzato nel rapporto con l'utente finale. In particolare, la bolletta del Servizio Idrico Integrato deve essere chiara, trasparente e di facile comprensione per tutti gli utenti finali.

SOSTENIBILITÀ

La tutela del pianeta e delle risorse idriche, la promozione del territorio, la collaborazione sinergica con le persone e con le associazioni, la valorizzazione del capitale umano: Alfa verso un futuro sempre più green e sempre più inclusivo.

La tutela e la valorizzazione dell'ambiente; il dialogo costante con il territorio, gli stakeholder e i collaboratori, l'attuazione di strategie volte al risparmio energetico e allo sviluppo tecnologico. Sono questi i principi guida di Alfa, chiaramente illustrati nel Bilancio di Sostenibilità che l'azienda redige a partire dal 2024 (con riferimento alla gestione dell'anno precedente).

Se da un lato Alfa garantisce l'accesso all'acqua potabile, sicura e controllata in tutti i comuni di sua competenza, dall'altro si impegna a ridurre gli sprechi e a favorire il risparmio energetico.

Il settore idrico, inoltre, come è noto, è tra i più energivori: per tale motivo, Alfa è costantemente alla ricerca di soluzioni tecnologiche moderne e performanti, capaci di garantire efficienza e risparmio. Tra gli obiettivi dell'azienda, quello di implementare progressivamente i suoi campi fotovoltaici.





6

PARAMETRI DI RIFERIMENTO
NELLA GESTIONE DEI SERVIZI

Il gestore si impegna a rispettare gli standard di qualità del servizio erogato all'utente ovvero gli indicatori qualitativi e quantitativi del servizio, che rappresentano il livello minimo di prestazione garantito.

Gli standard di qualità del servizio si suddividono in:

- standard generali: riferibili al complesso delle prestazioni rese dal gestore;
- standard specifici: relativi alle singole prestazioni connesse al rapporto contrattuale intrattenuto dall'utente e, nei casi previsti, il loro mancato rispetto può dar luogo a un rimborso.

Gli standard vengono espressi in giorni lavorativi (salvo ove specificatamente indicato) e devono intendersi al netto del periodo necessario e interruttivo dovuto ad adempimenti a carico dell'utente, al rilascio di autorizzazioni e permessi da parte di enti terzi, a adempimenti di carattere tecnico amministrativo non dipendenti dal gestore e a cause ed eventi di forza maggiore derivanti da fatti straordinari e imprevedibili e comunque non dovuti alla volontà del gestore.

In caso di impedimenti o cause di forza maggiore che non consentono di rispettare i tempi indicati, il gestore si impegna a darne pronta comunicazione, indicando i nuovi termini e le ragioni del ritardo.

La Carta del Servizio è adottata sulla base dei seguenti parametri di riferimento:

- Continuità e regolarità della fornitura.
- Contenimento dei tempi di attivazione e disattivazione del servizio.
- Corretta valutazione dei consumi e gestione del rapporto contrattuale.
- Accessibilità ai servizi e agli uffici.
- Costante controllo della qualità dell'acqua erogata.
- Controllo e verifica alle acque reflue industriali.
- Sistemática verifica del rispetto della qualità delle acque depurate.
- Acqua e ambiente circostante: un binomio inscindibile.

Continuità e regolarità della fornitura

Il gestore è consapevole che la continua e regolare disponibilità del servizio è il principale interesse dell'utente. Qualora, a tal fine, si rendesse necessaria la sospensione del servizio per interventi di manutenzione programmata, il gestore ne darà preventiva informazione.

Per il continuo monitoraggio sul funzionamento degli impianti, il gestore si avvale di sistemi di telecontrollo e di teleallarme, tecnologicamente avanzati e in continuo aggiornamento, in grado di monitorare 24 ore su 24 il funzionamento degli impianti e di avvisare automaticamente il personale addetto al Servizio di Reperibilità e Pronto Intervento in caso di guasti o anomalie di funzionamento. Per quanto riguarda le reti, il gestore effettua,

secondo precisi piani di intervento, una attività di ricerca programmata delle perdite, utilizzando le migliori tecnologie disponibili.

Quando sussistono situazioni di emergenza che richiedono risorse, competenze e disponibilità superiori a quanto previsto per il servizio di pronto intervento, viene attivata la procedura di gestione delle emergenze idriche, al fine di poter garantire comunque la fornitura d'acqua potabile.

Nonostante questo, è indispensabile la collaborazione di tutti gli utenti, sia nell'evitare sprechi in situazioni di crisi da scarsità idrica, sia nel segnalare celermente eventuali perdite, guasti, disservizi e occlusioni di canalizzazioni interrante, che possono essere causa di esondazioni, rigurgiti o di altre problematiche connesse al servizio idrico integrato.

A tal fine, il gestore garantisce un servizio di pronto intervento con un numero verde gratuito 800.434.431, attivo tutti i giorni dell'anno, 24 ore su 24, al fine di permettere agli utenti di segnalare – se non già avvenuto grazie ai sistemi aziendali - eventuali disservizi e criticità e consentire un intervento celere per la risoluzione della problematica evidenziata.

Contenimento dei tempi di attivazione e disattivazione del servizio

Il gestore adotta uno specifico standard per contenere in tempi necessari per ogni fase delle procedure di attivazione e di disattivazione del servizio: presentazione domande, preventivazione e/o definizione del contributo a carico dell'utente, posa del contatore, richieste di autorizzazione, esecuzione dei lavori, allacciamento e/o disattivazione per eventuali disdette, autorizzazione allo scarico in reti esistenti, contestazioni, emungimenti o violazioni per rilevata mancanza di qualità della acque scaricate nella rete fognaria pubblica.

Corretta valutazione dei consumi e del rapporto contrattuale

Il gestore assicura la programmazione e l'effettuazione della lettura del contatore nel rispetto delle disposizioni impartite dall'autorità competente.

Il gestore garantisce la possibilità di comunicare l'autolettura del contatore sia nel giorno programmato per la lettura, sia nei periodi precedenti la fatturazione, attraverso un sistema telefonico automatico collegato al numero verde gratuito del servizio clienti, il sito internet aziendale, un applicativo utilizzabile con telefoni smartphone e indirizzi mail dedicati. Il gestore provvede sempre a dare riscontro all'utente sulla coerenza tra l'autolettura fornita e i consumi registrati con le letture precedenti.

Le segnalazioni da parte dell'utente di possibili anomalie nelle bollette, dovute a errate imputazioni di consumi, attiveranno sempre una procedura di controllo e di eventuale correzione.

L'utente può richiedere l'effettuazione di un sopralluogo per la verifica dello stato del contatore oppure, in caso di presunte anomalie tecniche, l'attivazione di una procedura di verifica metrica del contatore da effettuarsi presso laboratori metrologici autorizzati.

Accessibilità ai servizi e agli uffici

L'accessibilità ai servizi e agli uffici aziendali è assicurata attraverso l'attività di sportello al pubblico, servizi telefonici di assistenza clienti disponibili gratuitamente anche da cellulare al numero verde 800.103.500, un

servizio clienti su appuntamento, sito internet, indirizzi di Posta Elettronica Certificata, linee telefoniche, fax e indirizzi mail dedicati per specifico servizio.

Il gestore adotta regole atte a ridurre i tempi di attesa allo sportello e ai servizi telefonici, il rispetto degli appuntamenti concordati e la risposta alle richieste scritte di informazioni e di reclamo.

Con riferimento all'Inclusione sociale e accessibilità delle prestazioni per le persone con disabilità, in coerenza con gli obiettivi di accessibilità al servizio idrico integrato, Alfa sviluppa la tematica inerente all'accessibilità digitale delle piattaforme web e dei servizi online erogati, nel rispetto della **Legge n. 4/2004 (Legge Stanca)** e dei **Decreti Legislativi attuativi**, nonché delle **Linee Guida AGID sull'accessibilità degli strumenti informatici**, ai sensi dell'art. 9 del **D.Lgs. 10 agosto 2018, n. 106**, integrata dal **Decreto Legislativo 27 maggio 2022, n. 82** che recepisce la Direttiva (UE) 2019/882 (European Accessibility Act). L'azienda si impegna altresì a effettuare, sistematicamente e periodicamente come da programmazione aziendale, verifiche tecniche periodiche basate su standard WCAG 2.1 (e in via di aggiornamento al WCAG 2.2 secondo le nuove linee guida AGID), a elaborare e pubblicare annualmente la **Dichiarazione di Accessibilità** e gli **Obiettivi di Accessibilità**.

Inoltre, è disponibile un piano di intervento volto alla promozione di procedure di fruizione digitale inclusive, garantendo piena accessibilità anche agli utenti con disabilità sensoriali, motorie o cognitive.

Costante controllo della qualità dell'acqua erogata

L'acqua erogata è sottoposta a controllo costante da parte di laboratori accreditati UNI CEI EN ISO/IEC 17025 per le prove riportate nel certificato di accreditamento, sia in origine, sia durante che dopo l'eventuale trattamento di potabilizzazione e in punti prestabiliti delle reti di distribuzione. Gli obiettivi di qualità dell'acqua erogata adottati dall'azienda si fondano su un monitoraggio dei parametri di qualità caratterizzato da una frequenza di gran lunga superiore ai minimi imposti dalla normativa. Inoltre, ogni anno si investe in controlli, opere e materie prime per garantire standard di qualità sempre più alti dell'acqua distribuita mediante un approccio basato sulla valutazione del rischio specifico di ogni sistema acquedottistico e mediante l'installazione delle più moderne tecnologie di gestione, automazione e monitoraggio dei parametri indicatori della qualità dell'acqua erogata. Per maggiori dettagli relativi alla qualità dell'acqua distribuita si rimanda al sito istituzionale www.alfavarese.it. In alternativa è possibile richiedere i dettagli relativi alla qualità dell'acqua distribuita all'indirizzo e-mail assistenza.clienti@alfavarese.it.

Controlli e verifiche sulle acque reflue industriali

Il gestore controlla in modo capillare sul territorio la qualità degli scarichi industriali immessi nella rete fognaria, segnalando all'autorità competente eventuali irregolarità che dovesse riscontrare.

Il piano di controllo degli scarichi industriali è organizzato in modo diffuso sul territorio al fine di effettuare controlli e prelievi necessari all'accertamento del rispetto delle prescrizioni contenute nei provvedimenti autorizzativi e delle condizioni che danno luogo alla formazione degli scarichi.

Sistematica verifica del rispetto della qualità delle acque depurate

Le acque depurate e restituite all'ambiente vengono sistematicamente controllate per verificare il rispetto dei parametri previsti dalla normativa vigente e dalle autorizzazioni allo scarico in vigore.

Le analisi sulla qualità delle acque di processo e di scarico vengono effettuate con regolare periodicità presso i laboratori aziendali ovvero laboratori accreditati UNI CEI EN ISO/ IEC 17025 per le prove riportate nel certificato di accreditamento.

Acqua e ambiente circostante: un binomio inscindibile

Il gestore – consapevole della interconnessione esistente tra acqua e ambiente circostante - promuove investimenti e politiche volte al contenimento dei fenomeni ambientali conseguenti ai cambiamenti climatici in atto.

A tale scopo, anche attraverso collaborazioni con enti di ricerca e università, valorizza il recupero di infrastrutture idrauliche che sono in sinergia con la gestione delle reti – spesso miste – e degli impianti promuovendo una nuova sensibilità ambientale di recupero del territorio in cui opera.

Il rapporto con l'ambiente urbano e agricolo spinge il gestore a farsi promotore di una politica gestionale sui territori che deve essere gestita in modo sinergico e ampio, a difesa della risorsa idrica da possibili fonti di inquinamento e per garantire il corretto funzionamento del servizio.





CARATTERISTICHE CHIMICO FISICHE DELL'ACQUA

Caratteristiche chimico-fisiche dell'acqua potabile

I parametri chimico-fisici analizzati vengono riportati all'interno del piano di campionamento, concordato annualmente con ATS di riferimento, in conformità alle disposizioni del D.lgs 18/2023.

Per maggiori dettagli relativi alla qualità dell'acqua distribuita si rimanda al sito istituzionale www.alfavarese.it.

Alfa Srl sta implementando i **Water Safety Plan (WSP)** per l'intero sistema acquedottistico in gestione. Introdotti ufficialmente nella normativa italiana con il D.Lgs. 18/23, i Water Safety Plan adottano un approccio basato sul rischio, volto a **garantire la sicurezza delle acque** destinate al consumo umano. Questo approccio prevede un **controllo integrato** di eventi pericolosi e pericoli di diversa origine e natura lungo l'intera filiera idropotabile (dalla captazione, al trattamento e alla distribuzione) fino al punto di consegna all'utenza, assicurando uno scambio continuo di informazioni tra i gestori dei sistemi idro-potabili e le Autorità territoriali, sanitarie e ambientali competenti. Con il supporto iniziale dell'**Istituto Superiore di Sanità** e in costante collaborazione con **ATS** e altre **Autorità competenti**, Alfa Srl valuta i rischi specifici del territorio secondo un approccio sistematico e semi-quantitativo e, di conseguenza, definisce i parametri da monitorare in relazione ai rischi realmente presenti sul territorio, adottando in parallelo misure mirate per ridurli in ogni fase del ciclo idrico, secondo un approccio preventivo e proattivo alla gestione della sicurezza idrica.





8

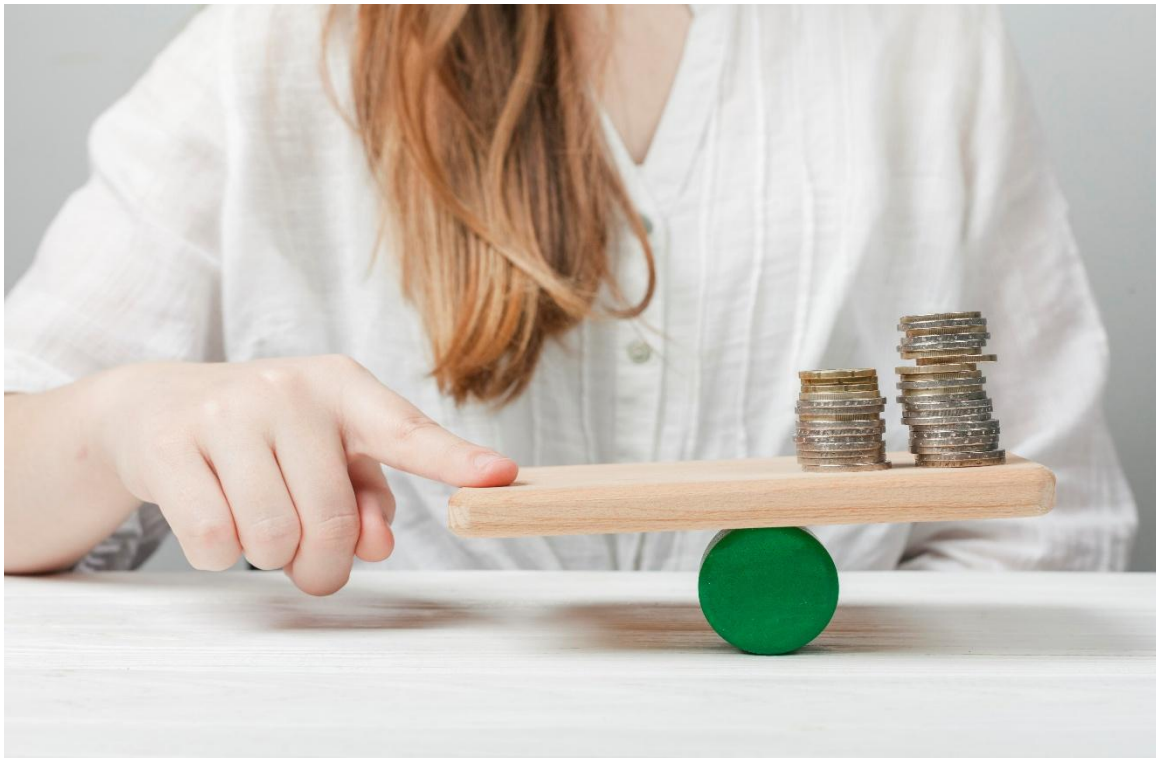
AGEVOLAZIONI PER GLI UTENTI IN CONDIZIONI DI DISAGIO SOCIO/ECONOMICO

Gli intestatari di una utenza ad uso domestico residente in condizioni economiche disagiate, nonché gli utenti domestici residenti beneficiari del Reddito/Pensione di cittadinanza possono accedere alla rateizzazione dei corrispettivi dovuti senza applicazione di interessi di dilazione né di interessi di mora, facendone richiesta scritta, corredata da apposita documentazione (certificazione ISEE). Sono, inoltre, previste ulteriori agevolazioni ai sensi del TIBSI e della Del. 63/2021/R/com e s.m.i.

Nel dettaglio, all'agevolazione Bonus Sociale Idrico possono accedere gli utenti domestici residenti che risultino in condizione di disagio economico sociale con indicatore della situazione economica equivalente (ISEE) inferiore o uguale a 9.796 euro, limite che sale a 20.000 euro se si hanno 4 o più figli fiscalmente a carico.

Per ottenere il bonus l'utente dovrà presentare la Dichiarazione Sostitutiva Unica (DSU) e ottenere un'attestazione ISEE sottosoglia.

Se il valore dell'ISEE è sotto la soglia prevista dalla normativa e le forniture del nucleo familiare hanno i requisiti di ammissibilità che vengono verificati dal SII (Sistema Informativo Integrato - la banca dati che contiene le informazioni relative alle forniture elettriche e gas e i dati dei clienti a cui è intestato il contratto di fornitura, quali il codice fiscale) o dal Gestore idrico.



Al termine delle verifiche di cui sopra, il bonus sarà erogato:

- per gli utenti diretti, direttamente nella prima bolletta utile con la cadenza di fatturazione prevista dalla RQSII, mediante l'applicazione, pro-quota giorno, di una componente tariffaria compensativa, espressa in euro, a decurtazione dei corrispettivi relativi alla quota variabile del servizio di acquedotto e dei servizi di fognatura e depurazione;
- per gli utenti indiretti, entro 60 giorni dalla conclusione delle verifiche, con un contributo *una tantum*, riconosciuto mediante recapito di un assegno circolare non trasferibile o con altra modalità prevista intestata al dichiarante la DSU e inviato all'indirizzo della casa di abitazione del nucleo familiare ISEE, comunicato dal gestore, o con altre modalità.

Il bonus viene riconosciuto per 12 mesi.

Ogni anno il nucleo familiare dovrà presentare una nuova DSU per ottenere nuovamente il bonus per i successivi 12 mesi.

Il bonus permetterà di usufruire di un'agevolazione calcolata applicando ai 18,25 mc annui (equivalenti a 50 litri al giorno, cioè il quantitativo minimo stabilito per legge per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali) e per ciascun componente il nucleo familiare, la somma delle seguenti tariffe unitarie ai sensi del TICSII:

- tariffa agevolata determinata ai fini della quantificazione della quota variabile del corrispettivo di acquedotto;
- tariffa di fognatura, proporzionale al consumo, individuata per la quantificazione della quota variabile del corrispettivo di fognatura;
- tariffa di depurazione, proporzionale al consumo, individuata per la quantificazione della quota variabile del corrispettivo di depurazione.





9

ACCESSIBILITÀ AI SERVIZI

Sportello al pubblico - sede e orari di apertura

Il gestore garantisce l'apertura di uno sportello al pubblico presso la propria sede di Gallarate - Via Bottini n. 5, dalle ore 8,30 alle ore 16,30 dal lunedì al venerdì e dalle ore 8,30 alle ore 12,30 il sabato.

Lo sportello è dotato di apposito sistema automatico di rilevazione dei tempi di attesa. Il gestore garantisce agli utenti la possibilità di fissare un appuntamento presso le sedi e gli uffici aziendali presenti sul territorio.

Il gestore assicura la conformità delle proprie strutture alle normative vigenti al fine di facilitare l'accesso allo sportello a tutti gli utenti e si impegna ad agevolarne la fruizione dei servizi erogati.

Gli orari dello sportello sono pubblicati sul sito internet www.alfavarese.it e in bolletta.

STANDARD GENERALI

- **Tempo medio di attesa allo sportello:** non superiore a 20 minuti.
- **Tempo massimo di attesa allo sportello:** non superiore a 60 minuti. *Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente si presenta allo sportello e il momento in cui viene ricevuto.*



Servizio clienti su appuntamento presso le sedi aziendali o gli uffici comunali "Punto acqua"

Il gestore garantisce la possibilità di accedere ai servizi presso gli uffici aziendali o presso le sedi dei Comuni soci aderenti all'iniziativa, previo appuntamento da fissare chiamando il numero verde 800.103.500 e concordando data e ora di incontro.

L'elenco dei Comuni e degli uffici aziendali presso i quali è possibile concordare l'incontro è disponibile sul sito internet www.alfavarese.it e può essere richiesto al servizio telefonico di assistenza clienti.

Il gestore garantisce la possibilità di concordare un appuntamento presso il domicilio per utenti non autosufficienti e/o con limitata autonomia personale, con disabilità motorie o che si trovano in particolari condizioni di difficoltà.

Per conoscere i Comuni aderenti al servizio visita il sito www.alfavarese.it – Servizio clienti.

Servizio telefonico di assistenza clienti – numero verde 800.103.500

Il gestore garantisce un servizio telefonico di assistenza clienti gratuito anche per chiamate da cellulari al numero verde 800.103.500.

Gli utenti possono rivolgersi al servizio telefonico per qualsiasi richiesta di informazioni, per attivare o disattivare il servizio e per gestire qualsiasi aspetto contrattuale con il gestore.

Il servizio telefonico di assistenza clienti è attivo da lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 18.00, sabato dalle ore 8.30 alle ore 12.30.

Servizio telefonico di assistenza clienti dedicato al recupero crediti – numero verde 800.022.060

Il gestore garantisce un servizio telefonico di assistenza clienti dedicato al recupero crediti, gratuito anche per chiamate da cellulari al numero verde 800.022.060.

Gli utenti possono rivolgersi al servizio telefonico per qualsiasi richiesta di informazioni relativa al recupero crediti.

Il servizio telefonico di assistenza clienti è attivo da lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 18.00, sabato dalle ore 8.30 alle ore 12.30.

STANDARD GENERALI

- **Accessibilità al servizio telefonico $\geq 90\%$**
Rapporto, nel mese considerato, tra il tempo in cui almeno una linea telefonica è libera e il tempo complessivo di apertura del servizio telefonico.
- **Tempo medio di attesa per il servizio telefonico ≤ 240 secondi**
Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore.
- **Livello del servizio telefonico $\geq 80\%$**
Rapporto, nel mese considerato, tra il numero di utenti che hanno parlato effettivamente con un operatore e il numero totale di utenti che hanno richiesto di parlare con operatore.



Servizio pronto intervento – numero verde 800.434.431

Qualora sia necessario segnalare guasti o comunicare una qualsiasi disfunzione sulle reti e sugli impianti del gestore, quale ad esempio perdita stradale, mancanza acqua, perdita al contatore, difficoltà di scarico, reflussi, malfunzionamenti o quant'altro interessi l'acquedotto, la fognatura o la depurazione, è possibile rivolgersi al Servizio di pronto intervento attivo tutti i giorni 24 ore su 24:

- telefonando gratuitamente da rete fissa e mobile al numero verde 800.434.431;

Il gestore si impegna a verificare tutte le segnalazioni effettuate, definendo tempi di intervento e fornendo riscontro a chi ha effettuato la segnalazione attraverso il canale di contatto scelto.

Il gestore si attiva garantendo lo standard di intervento di 3 ore nel caso di segnalazioni relative alle seguenti situazioni di pericolo:

- fuoriuscite di acqua copiose, ovvero anche lievi con pericolo di gelo;
- alterazione delle caratteristiche di potabilità dell'acqua distribuita;

- guasto o occlusione di condotta o canalizzazione fognaria;
- avvio di interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti.

STANDARD GENERALI

- **Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento: ≤ 120 secondi**
Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di pronto intervento.
- **Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento: 3 ore**
Tempo intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore del pronto intervento e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dal gestore.



Coperture assicurative

Procedure e casistiche per i rimborsi

Alfa Srl ha stipulato una polizza assicurativa a tutela della responsabilità civile verso terzi, atta a tenerla indenne da quanto essa debba pagare, quale civilmente responsabile ai sensi di legge, a titolo di risarcimento (capitali, interessi e spese) per danni involontariamente cagionati a terzi per morte, per lesioni personali e per danneggiamenti a cose in conseguenza di un fatto verificatosi in relazione all'attività svolta in qualità di Gestore del Servizio idrico Integrato. Di conseguenza, gli utenti che intendano denunciare un sinistro per fatto illecito civilistico a carico di Alfa S.r.l. (con l'esclusione, quindi, dei reclami riguardanti contratti, bollette, letture contatore, pagamenti rimborsi, guasti e/o interruzioni di fornitura) e richiedere il risarcimento dei relativi danni subiti, potranno presentare richiesta tramite :

- la compilazione e l'invio via mail o via PEC del modulo "Denuncia sinistro e richiesta di risarcimento danni" pubblicato sul sito istituzionale www.alfavarese.it;
- mediante reclamo telefonico al numero verde 800.103.500 o inoltrando una mail agli indirizzi reclami@alfavarese.it o attraverso posta elettronica certificata, indirizzando la richiesta a reclami@pec.alfavarese.it; scaricando l'apposito modulo dal sito internet www.alfavarese.it – Servizio clienti, modulistica, "Richiesta apertura reclamo" o attraverso posta ordinaria al seguente indirizzo: ALFA s.r.l. - Servizio Clienti - via Bottini, 5 - 21013 Gallarate (VA).
- tramite PEC da inoltrarsi a pec@pec.alfavarese.it.

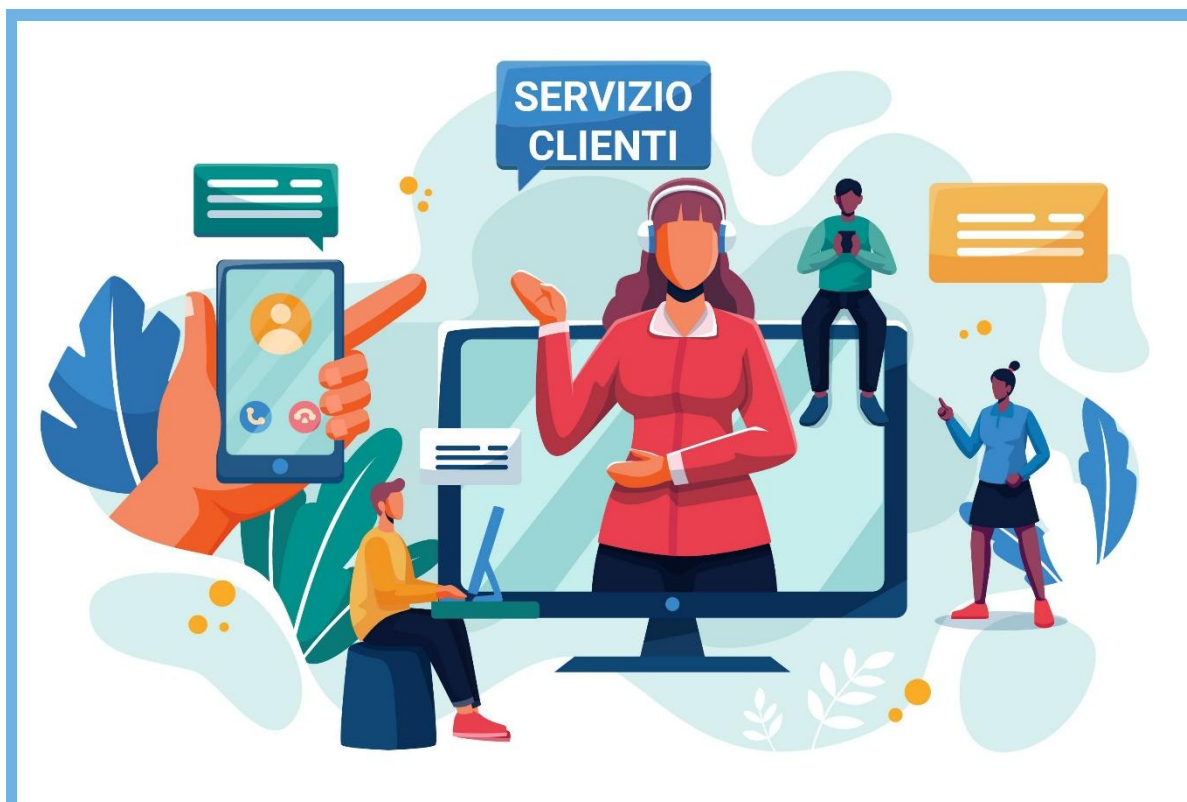
A seguito della ricezione della richiesta, Alfa redige una Relazione Tecnica per accertare cause e responsabilità del sinistro. Qualora la richiesta di risarcimento venga accolta, la Compagnia di Assicurazione comunicherà ad Alfa l'importo riconosciuto e provvederà alla relativa liquidazione all'utente.

A solo titolo esemplificativo e non esaustivo, si riporta un elenco di tipologie di danni risarcibili:

- danni conseguenti a rotture o malfunzionamenti di acquedotti (dalle opere di captazione, comprese, fino al contatore di presa delle singole utenze, compreso), fognature (dagli allacciamenti delle singole utenze, inclusi i sifoni intercettori, fino ai recapiti finali, compresi), impianti, cantieri, loro pertinenze e quant'altro destinato o

connesso all'attività di Alfa;

- danni materiali causati da scavo, posa e reinterro di opere e installazioni in genere, sia se eseguiti dall'Assicurato che commissionati a terzi ma in tal caso limitatamente alla sua responsabilità in qualità di committente;
- danni conseguenti a sinistri stradali dovuti a sconnessioni dell'asfalto conseguenti a lavori alla rete fognaria o acquedottistica o causati da chiusini sporgenti o danneggiati;
- danni da erogazione di acqua alterata e/o contaminata;
- danni derivanti dalla mancata o minimale erogazione d'acqua o causati dall'eccessiva pressione della medesima, a seguito di danni accidentali agli impianti di trasmissione e distribuzione, sempreché sussista una responsabilità di Alfa;
- danni derivanti da contaminazione dell'acqua, dell'aria o del suolo provocata da sostanze di qualunque natura emesse o comunque fuoriuscite a seguito di rottura improvvisa e accidentale di beni, impianti, serbatoi, condutture, o loro parti;
- non vengono risarciti danni relativi ad eventi meteorici straordinari e/o di eccezionale gravità.





10

RILEVAZIONE CONSUMI E FATTURAZIONE

Rilevazione consumi del servizio idrico

La lettura del contatore è programmata ed effettuata in funzione della frequenza di fatturazione, salvo impossibilità di accedere al contatore per cause indipendenti dalla volontà del gestore (es. assenza del proprietario, difficoltà di accesso al punto di fornitura, ecc.), effettuando almeno i seguenti tentativi di raccolta:

- per utenze con consumo medio annuo fino a 3.000 mc: 2 tentativi di raccolta l'anno;
- per utenza con consumo medio annuo oltre 3.000 mc: 3 tentativi di raccolta l'anno.

Al fine dell'individuazione del numero minimo di tentativi di raccolta della misura è utilizzata la media aritmetica degli ultimi tre coefficienti Consumo annuo medio (coefficienti Ca) secondo i criteri previsti dall'Autorità e in base ai quali sono calcolati i consumi in acconto. Al fine dell'individuazione del numero minimo di tentativi di raccolta della misura, le utenze condominiali sono considerate una utenza singola.

Con cadenza biennale, entro il 31 luglio e con riferimento all'anno successivo, per ciascun utente finale, il gestore sulla base dei coefficienti Ca procede alla revisione del numero minimo di tentativi di raccolta della misura. Qualora non fossero disponibili tre coefficienti Ca, il gestore utilizza la media aritmetica degli ultimi due coefficienti Ca, se disponibili ovvero l'ultimo coefficiente Ca, se l'unico disponibile.

Il gestore garantisce il rispetto delle seguenti distanze temporali minime tra tentativi di raccolta della misura consecutivi effettuati per uno stesso utente:

- nel caso di 2 tentativi di raccolta l'anno: 150 giorni solari;
- nel caso di 3 tentativi di raccolta l'anno: 90 giorni solari;

Il gestore è tenuto a effettuare con riferimento ai punti di consegna dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile, un ulteriore tentativo di raccolta della misura (c.d. "ripasso"), nel caso di almeno due tentativi di raccolta della misura falliti consecutivi e di assenza di autoletture validate a partire dal penultimo tentativo fallito, al più tardi nel mese successivo a quello in cui il secondo tentativo è stato effettuato, anche prendendo in considerazione fasce orarie diverse da quelle in cui è solitamente pianificato il passaggio del personale.

Tale ulteriore tentativo non concorre al calcolo delle distanze temporali minime tra tentativi di raccolta della misura consecutivi di cui sopra. Gli obblighi di "ripasso" si intendono assolti, nei seguenti casi:

- laddove, nel periodo intercorrente rispetto all'ultimo tentativo fallito, il gestore acquisisca e validi una misura comunicata con autolettura;
- laddove il gestore garantisca, per quell'utente finale, un numero di tentativi di raccolta della misura superiore al numero minimo previsto per la corrispondente fascia di consumo;
- per utenze di tipo stagionale o altre specifiche tipologie di utenza, per le quali le probabilità di fallimento dell'ulteriore tentativo di lettura siano elevate, anche sulla base dell'esperienza del gestore.

Per le nuove attivazioni della fornitura, il gestore è tenuto a effettuare un tentativo di raccolta della misura entro sei mesi dalla data di attivazione, obbligo che si intende assolto anche qualora la misura sia stata comunicata dall'utente tramite autolettura e successivamente validata dal gestore.

È ammesso l'utilizzo, da parte del gestore, di distanze temporali minime tra tentativi di raccolta della misura consecutivi effettuati per uno stesso utente finale differenti da quelle sopra riportate, nelle seguenti particolari casistiche:

- a) laddove il gestore garantisca, per quell'utente finale, un numero di tentativi di raccolta della misura superiore al numero minimo previsto per la corrispondente fascia di consumo. In tal caso il gestore deve garantire una sufficiente distribuzione delle letture nel corso dell'anno;
- b) per specifiche tipologie di utenti finali, che presentano un profilo di consumo fortemente variabile nel corso dell'anno, con rilevanti scostamenti dal consumo medio giornaliero;
- c) con riferimento agli utenti finali con 3 tentativi di lettura annui a distanza di almeno 90 giorni solari l'uno dall'altro, laddove l'utilizzo di distanze temporali differenti sia giustificato da esigenze operative e documentabili del gestore, volte all'ottimizzazione della pianificazione dell'attività di misura, in un'ottica di razionalizzazione e contenimento dei costi operativi, e comunque garantendo una sufficiente distribuzione delle letture nel corso dell'anno.

Nell'espletamento delle attività programmate di raccolta della misura, il gestore è tenuto a dare informazione preliminare, agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile, dei tentativi di raccolta della misura, comunicando loro il giorno e la fascia oraria dei passaggi del personale incaricato di raccogliere le misure.

Tale comunicazione deve essere fornita con almeno 48 ore di preavviso, possibilmente in forma riservata ai soli utenti coinvolti - attraverso posta elettronica, messaggio SMS, telefonata o altra modalità indicata dall'utente - o, laddove non possibile, con altre modalità idonee (ad es. affissione di avvisi, comunicazioni cartacee). In caso di misuratori teleletti, sia in modalità smart che in modalità semi-smart, l'obbligo di informazione preliminare si intende automaticamente assolto.

In caso di assenza durante il passaggio per la rilevazione della lettura, l'utente può avvalersi della possibilità di comunicare l'autolettura:

- affiggendo nel giorno di passaggio una nota cartacea in luogo accessibile all'operatore incaricato dal gestore;
- compilando e trasmettendo entro il termine indicato, l'apposita cartolina preaffrancata.

In ogni caso, in ogni bolletta è indicato il periodo entro il quale l'utente può effettuare la lettura, le istruzioni per leggere correttamente il contatore e le modalità con le quali trasmettere la lettura al gestore.

Prima di ogni fatturazione, in concomitanza con il periodo di calcolo della bolletta, il gestore garantisce la possibilità di trasmettere l'autolettura attraverso le seguenti modalità:

- con una telefonata al numero verde 800.103.500;
- presso lo sportello aperto al pubblico;
- tramite sito internet www.alfavarese.it utilizzando l'apposita funzionalità e riportando codice cliente e lettura e allegando fotografia del contatore;

- tramite mail all'indirizzo autoletture@alfavarese.it inviando una fotografia del contatore che comprenda matricola e lettura e segnalando il codice cliente;
- tramite **messaggio whatsapp al numero + 39 333.3346331** – inviando un messaggio con il codice cliente e con la fotografia del display del contatore, comprensiva del numero di matricola; tramite compilazione del form presente sul sito al link www.alfavarese.it;
- tramite accesso alla sezione dedicata dell'AlfApp.

Con modalità telefonica, presso lo sportello al pubblico e tramite l'Area Riservata del sito internet e di AlfApp, viene dato immediato riscontro all'utente sulla presa in carico e sulla coerenza della lettura fornita rispetto ai consumi registrati con le letture precedenti.

Con le altre modalità, il gestore garantisce una risposta all'utente sulla presa in carico e sulla coerenza della lettura fornita entro 2 giorni lavorativi dal ricevimento dell'autolettura, con le medesime modalità di comunicazione utilizzate dall'utente.

In caso di mancata validazione il gestore fornisce riscontro all'utente finale entro nove giorni lavorativi dalla ricezione dell'autolettura con le medesime modalità di comunicazione utilizzate dall'utente o ad altro contatto personale fornito dall'utente medesimo.

Laddove non sia possibile utilizzare tali modalità, la comunicazione sarà fornita nella prima bolletta emessa, specificando espressamente le motivazioni del rifiuto.

La misura comunicata con l'autolettura che è risultata validata è equiparata a un dato di misura ottenuto in base alla raccolta da parte del personale del Gestore.

Anche ai fini della conservazione della risorsa, laddove il gestore rilevasse un consumo anomalo in sede di raccolta della misura è tenuto a darne comunicazione tempestiva all'utente interessato.

Con deliberazione 609/2021/R/idr ARERA ha inoltre introdotto, a decorrere dal 1° gennaio 2023, i seguenti standard specifici di rafforzamento delle tutele per l'utenza:

- SR1: rispetto del numero minimo di tentativi di raccolta della misura, per utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc;
- SR2: rispetto del numero minimo di tentativi di raccolta della misura, per utenti finali con consumi medi annui superiori a 3.000 mc;
- SP: rispetto del tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta della misura agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile.

STANDARD SPECIFICO

Numero minimo di tentativi di raccolta della misura

- Relativo a utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc: 2/anno
- Relativo a utenti finali con consumi medi annui superiori a 3.000 mc: 3/anno



STANDARD SPECIFICO

- **Tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta della misura agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile.**

48h

Tempo intercorrente tra la comunicazione di preavviso e l'effettuazione del tentativo di raccolta della misura

**Tutele minime previste in caso di perdite occulte**

L'utente è tenuto ad effettuare con la dovuta diligenza la manutenzione dell'impianto idraulico di proprietà (dal punto di consegna identificato con il contatore a servizio dell'utenza), al fine di prevenire guasti e perdite e a verificare con regolarità la presenza di perdite d'acqua interrate negli impianti interni di proprietà.

In caso di dispersioni di acqua non dovute a negligenza dell'utente, ma per cause impreviste e comunque per perdite occulte evidenziate da consumi anomali, l'utente ha la facoltà di richiedere l'attivazione delle tutele previste in caso di perdite occulte, tramite la compilazione del modulo "Denuncia perdite idriche occulte" collegandosi al sito di Alfa, alla sezione Servizio clienti, o richiedendo l'invio del modello di denuncia al Servizio Clienti contattando il numero 800 103 500 o inviando una mail ad assistenza.clienti@alfavarese.it.

In particolare, con istanza di rimborso, di cui al modulo "Denuncia perdite idriche occulte", l'utente può richiedere una riduzione dell'importo fatturato che può essere accolta solo se:

- la perdita è da considerarsi occulta in quanto insorta a valle del misuratore, sull'impianto di responsabilità dell'utente, e pertanto non affiorante e non rintracciabile con le operazioni di normale diligenza richiesta all'utente per il controllo dei beni di proprietà;
- il consumo anomalo rilevato sia almeno pari al doppio del consumo medio giornaliero di riferimento, inteso come consumo medio giornaliero degli ultimi due anni antecedenti la perdita relativo al medesimo periodo indicato nella fattura in cui è stato rilevato il consumo anomalo; nel caso di nuove attivazioni, il consumo medio giornaliero è determinato sulla base della media della tipologia di utenza;
- l'utente non abbia già beneficiato nell'ultimo triennio dalla data di emissione della fattura in cui è stato rilevato il consumo anomalo di uno sgravio per perdita occulta sulla stessa utenza;
- l'istanza è presentata entro e non oltre tre mesi dalla data di segnalazione del consumo anomalo da parte del gestore e comunque dalla data di emissione della fattura in cui è stato rilevato il consumo anomalo, corredata di documentazione fotografica della situazione prima e dopo la riparazione unitamente a copia conforme della fattura relativa alla riparazione del guasto, con descrizione dettagliata dell'intervento, ovvero eventuale differente documentazione comprovante la riparazione effettuata.

La mancata consegna della documentazione riportata in calce al modulo "Denuncia perdite idriche occulte" e/o il mancato rispetto di quanto riportato nei punti a, b, c, d, determina automaticamente il rigetto dell'istanza, salvo ripresentazione di nuova istanza integrata.

A seguito della disamina della documentazione sopracitata, con riserva del gestore di effettuare un sopralluogo laddove necessario, potrà essere riconosciuta, in caso di esito positivo, la rettifica dell'importo fatturato secondo i seguenti criteri:

I. applicazione, al 70% del volume di acquedotto eccedente il consumo medio giornaliero di riferimento, di una tariffa pari alla metà della tariffa base prevista dall'articolazione tariffaria vigente per la tipologia d'uso dell'utenza richiedente

II. storno del volume eccedente il consumo medio giornaliero di riferimento relativo alle componenti di fognatura e depurazione, purché non vi sia stata immissione di acqua di perdita in rete fognaria.

Sull'importo residuo della bolletta al netto dello sgravio, l'utente potrà richiedere un piano di rateizzazione.

Il gestore garantisce all'utente la possibilità di richiedere, entro 10 giorni solari dalla scadenza del pagamento della bolletta, la rateizzazione del pagamento stesso, qualora l'importo della bolletta superi del 80% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi.

Il gestore riconosce all'utente finale la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione, con rate non cumulabili e con una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo un diverso accordo fra le parti.

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 bolletta.

L'utente ha comunque sempre la possibilità di richiedere, nei suddetti termini, il pagamento rateizzato di qualsiasi bolletta emessa con importo totale superiore a 80 euro.

Le suddette rettifiche possono essere applicate al periodo di fatturazione antecedente alla riparazione del guasto da parte dell'utente fino ad un massimo di 180 giorni dalla data di riparazione. Qualora la data di riparazione della perdita occulta documentata da parte dell'utente avvenisse oltre ai tre mesi successivi alla data di emissione della bolletta in cui è stato rilevato il consumo anomalo, i 180 giorni per la rettifica sono calcolati a partire dal termine di tali tre mesi.

In assenza di dimostrazione della perdita nell'ambiente l'utente avrà diritto alla rettifica per la sola componente di acquedotto di cui al precedente punto I.

Fatturazione del servizio idrico

La fatturazione avviene sulla base dei consumi rilevati attraverso la lettura oppure l'autolettura dell'utente opportunamente validata dal gestore ovvero sulla base dei consumi stimati, nel rispetto del seguente ordine di priorità:

- dati di lettura effettiva rilevata dal gestore;
- dati di autolettura fornita dall'utente;
- dati di consumo stimato.

Nel caso di fatturazione in acconto, il calcolo del consumo stimato è pari al consumo medio giornaliero, determinato sulla base di un consumo effettivo non inferiore a 300 giorni solari (periodo compreso tra due

letture effettive) e moltiplicato per il numero di giorni relativi al periodo di riferimento oggetto di fatturazione.

Il gestore può applicare criteri di stima migliorativi eventualmente tenendo in considerazione anche gli effetti della stagionalità a condizione che il criterio scelto sia tale da garantire che il consumo totale stimato sull'anno solare sia pari al consumo medio annuo e che siano disponibili curve di consumo consolidate per la tipologia di utenza in considerazione.

Il gestore evidenzia in ogni bolletta, nella quale sono presenti addebiti di consumo stimati, il valore di consumo medio giornaliero, determinato secondo i criteri previsti da ARERA e in base al quale sono stati calcolati i consumi in acconto.

La fatturazione del servizio idrico è effettuata tramite invio della bolletta e il numero di fatturazioni (periodicità di fatturazione) nell'anno è differenziato per ogni singolo utente in funzione dei consumi medi annui relativi alle ultime tre annualità.

Nel caso di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni, il gestore emette specifica bolletta ove evidenzia l'entità di tali consumi e i relativi importi, fornendo indicazione circa l'assoggettamento o meno degli stessi a prescrizione, secondo la normativa vigente.

In particolare, qualora la fatturazione sia riferita a consumi risalenti a più di due anni, Alfa provvede all'emissione di una bolletta che contiene questi consumi in modo separato e chiaro e integra la bolletta con una pagina iniziale aggiuntiva che riporta un apposito avviso e con il modulo precompilato per eccepire l'intervenuta prescrizione. Questo modulo è inoltre disponibile sul sito www.alfavarese.it. Nel caso in cui Alfa ritenga sussistere una causa ostativa alla maturazione della prescrizione, integra la bolletta con una pagina iniziale aggiuntiva che riporta un apposito avviso e che illustra le motivazioni e le relative disposizioni normative, nonché con una sezione e i recapiti per l'inoltro di un reclamo.

STANDARD SPECIFICO

Periodicità minima di fatturazione:

- 2 bollette all'anno, con cadenza semestrale, per consumi medi annui fino a 100 mc/a;
- 3 bollette all'anno, con cadenza quadrimestrale, per consumi medi annui da 101 fino a 1000 mc/a;
- 4 bollette all'anno, con cadenza trimestrale, per consumi medi annui da 1001 mc a 3000 mc/a;
- 6 bollette all'anno, con cadenza bimestrale, per consumi medi superiori a 3000 mc/a.



Il gestore mette a disposizione degli utenti un servizio di recapito della bolletta tramite posta elettronica a cui è possibile aderire scrivendo a bollettaonline@alfavarese.it.

L'attribuzione delle tariffe e l'individuazione della tipologia di utenze cui applicarle avvengono nel rispetto delle normative vigenti e delle disposizioni impartite dalle autorità competenti.

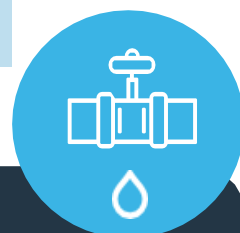
Il gestore provvede a emettere la bolletta entro 45 giorni solari dall'ultimo giorno del periodo di riferimento della bolletta stessa.

In caso di chiusura del rapporto contrattuale in seguito a voltura o disattivazione, il gestore provvede a emettere bolletta entro 45 giorni solari dal giorno di esecuzione della voltura o della disattivazione della fornitura stessa. Nella bolletta il gestore provvede a conguagliare i consumi e alla restituzione del deposito cauzionale versato dall'utente unitamente ai relativi interessi maturati fino alla data di riaccredito. Qualora l'importo dovuto dall'utente risulti inferiore a quello relativo al deposito cauzionale maggiorato dei relativi interessi, il gestore provvede al riaccredito della differenza entro 45 giorni solari dalla data di disattivazione ovvero di voltura della fornitura.

STANDARD SPECIFICO

➤ **Tempo per l'emissione della bolletta: 45 giorni solari**

Tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della bolletta e la data di emissione della bolletta stessa. In caso di bolletta di chiusura, l'ultimo giorno del periodo di riferimento della bolletta coincide con il giorno di esecuzione della voltura o della disattivazione della fornitura.



TUTELA RAFFORZATA CONTRO LE PERDITE OCCULTE

Fondo Perdite Idriche Occulte messo a disposizione dal gestore

Il gestore offre agli utenti la possibilità di aderire volontariamente al Fondo Perdite Idriche Occulte che garantisce la copertura delle spese conseguenti a maggiori consumi idrici dovuti a perdite occulte avvenute nella rete privata a valle del contatore.

Il Fondo costituisce una tutela rafforzata in caso di perdite e migliorativa anche rispetto alla tutela minima prevista dalla regolamentazione nazionale.

L'adesione al Fondo Perdite Idriche Occulte è volontaria, le informazioni sul Fondo e Linee Guida sono consultabili sul sito aziendale www.alfavarese.it.

Aderendo alla bolletta on line si avrà la possibilità di ottenere gratuitamente l'adesione al Fondo Perdite, scopri come su www.alfavarese.it.

Per perdita occulta di acqua si intende la dispersione e/o perdita di acqua derivata da un fatto accidentale, fortuito e involontario a seguito di rottura della condotta a valle del contatore, per effetto di vetustà, corrosione, guasto, gelo o simili.

La perdita deve avvenire in una parte dell'impianto interrata o sepolta nel conglomerato cementizio e, in ogni caso non in vista e non rilevabile esternamente in modo diretto ed evidente.

Fatturazione del servizio di fognatura e depurazione

Le modalità e la frequenza di fatturazione del servizio di fognatura e depurazione dipendono dalla tipologia di scarico:

- per gli insediamenti civili e/o industriali assimilabili ai civili, che scaricano nella rete fognaria pubblica e si approvvigionano dalla rete acquedottistica, la fatturazione è effettuata in bolletta contestualmente al servizio acquedotto e in misura pari al 100% dell'acqua prelevata;
- per gli insediamenti produttivi che scaricano acque reflue industriali nella rete fognaria pubblica nonché per i titolari di scarichi di acque reflue domestiche che provvedono in tutto o in parte ad approvvigionarsi da fonte autonoma, la fatturazione è effettuata addebitando, con fatturazione separata dal servizio acquedotto, i corrispettivi per i servizi di collettamento e depurazione calcolati nel rispetto della formula tariffaria approvata dall'Autorità competente e in base agli accertamenti svolti dal gestore sui volumi e sulla qualità degli scarichi effettuati.
- per gli insediamenti civili che si approvvigionano in tutto od in parte da fonti autonome diverse dalla rete pubblica di acquedotto, che scaricano acque reflue nella rete fognaria pubblica, la fatturazione è effettuata addebitando il corrispettivo relativo ai servizi di fognatura e depurazione.

L'utente che ritiene di non rientrare nelle tipologie sopra indicate potrà rivolgere al gestore istanza di chiarimento e regolarizzazione della propria situazione inviando una mail direttamente al servizio clienti all'indirizzo assistenza.clienti@alfavarese.it o telefonando al Servizio Clienti numero verde 800.103.500.

Vige l'obbligo per gli insediamenti civili o ad essi assimilati, ubicati nelle zone servite dalla rete di fognatura pubblica, di allacciarsi alla rete stessa, come meglio disciplinato dal Regolamento del Servizio Idrico scaricabile dal sito www.alfavarese.it.

Denuncia annuale online delle qualità e quantità delle acque reflue scaricate in pubblica fognatura

Entro il 28 febbraio, di ogni anno, l'utente è tenuto a presentare la denuncia della quantità e qualità delle acque reflue scaricate in pubblica fognatura nell'anno precedente, la quale dovrà contenere tutti gli elementi necessari alla determinazione delle tariffe dei servizi di collettamento e depurazione.

La dichiarazione dovrà essere compilata on-line tramite portale dedicato presente sul sito di Alfa (www.alfavarese.it) nella sezione "Denuncia annuale scarichi acque reflue industriali".

Le credenziali di accesso verranno comunicate all'utente direttamente dal gestore.

L'utente che non ne sia già in possesso è tenuto a richiedere le credenziali di accesso al portale di cui sopra, inviando richiesta via e-mail al seguente indirizzo scarichi.industriali@alfavarese.it specificando i seguenti dati:

- Ragione sociale dell'azienda oggetto della dichiarazione annuale;
- Indirizzo della sede operativa oggetto della dichiarazione annuale;
- Nome e Cognome del referente aziendale (o di chi per essa) che si occuperà della dichiarazione;
- Indirizzo e-mail del referente (NON PEC).

All'interno della dichiarazione sarà cura dell'utente dettagliare i quantitativi delle acque approvvigionate e scaricate nell'anno precedente nonché, ove previsto, trasmettere i certificati analitici utili per la determinazione della qualità delle acque.

Per quanto riguarda le acque reflue industriali non verranno prese in considerazione eventuali dichiarazioni pervenute attraverso canali differenti dal portale o al di fuori delle tempistiche indicate.

Nei paragrafi seguenti sono descritte le modalità di determinazione dei volumi e della qualità delle acque reflue industriali.

Determinazione volumi acque reflue industriali

Ai fini della determinazione del corrispettivo per i servizi di fognatura e depurazione, la determinazione del volume scaricato avviene:

1. assumendo il volume scaricato pari al volume di acqua prelevato dall'acquedotto;
2. in presenza di punti di attingimento privati o per effetto di processi produttivi che diminuiscono o aumentano le quantità di refluo scaricate rispetto all'acqua prelevata, tramite idonea misurazione eseguita al punto di scarico, con installazione di misuratore.

Fintanto che l'azienda non si sarà dotata di idoneo strumento di misura della portata scaricata, la determinazione dei volumi scaricati sarà effettuata dal gestore mediante stima ragionevole e motivata sulla base di una relazione tecnica allegata alla dichiarazione online dal titolare dello scarico e corredata dalla seguente documentazione:

- MUD e/o copie di formulari di smaltimento solo della frazione liquida;
- accurato bilancio idrico che preveda:
 - letture di misuratori interni (letture, consumi e foto dei contatori da allegare) se installati;
 - calcolo delle quote disperse nel prodotto sulla base delle "ricette" e della produzione nel periodo di riferimento;
 - specifiche tecniche delle macchine ed attrezzature che generano una dispersione di acqua (relazioni e specifiche fornite dal costruttore).

Laddove il misuratore allo scarico risulti già installato è necessario trasmettere, allegate alla dichiarazione online, fotografie dello stesso indicanti le letture ad inizio e fine anno.

Non verranno prese in considerazione detrazioni forfettarie, stimate e percentuali. La rilevazione dei volumi scaricati sia con apposito misuratore sia determinati sulla base dei volumi prelevati, è organizzata secondo criteri di ragionevolezza tenendo conto della variabilità e della stagionalità degli scarichi industriali allo scopo di conseguire la migliore conoscenza possibile in ordine al profilo di utilizzo dei servizi di fognatura e depurazione e contestualmente alla verifica qualitativa nello scarico, qualora siano previsti tali obblighi.

In caso di indisponibilità dei volumi scaricati e prelevati da fonti private, il volume è posto uguale al valore massimo autorizzato allo scarico ovvero quello rilevato nell'ultima fatturazione.

Nel caso di fatturazione in acconto, il volume stimato è posto pari al volume medio giornaliero, determinato sulla base dell'ultimo volume di refluo scaricato e riferito al più recente anno solare.

Determinazione qualità acque reflue industriali

Ai fini di verificare il rispetto dei limiti di accettabilità delle acque reflue scaricate e individuare le concentrazioni degli inquinanti principali da utilizzare per la determinazione del corrispettivo per i servizi di fognatura e depurazione, saranno effettuati un numero di controlli dello scarico determinati sulla base dei volumi massimi giornalieri o annuali scaricati, come risultanti dalla fatturazione emessa riferita al più recente anno solare, sulla base della seguente tabella:

Valore scaricato	Numero minimo determinazioni analitiche annuali	
	Reflui industriali con assenza di sostanze pericolose	Reflui industriali con presenza di sostanze pericolose
≤ 15 mc/gg o ≤ 3.000 mc/anno	0	1
16-100 mc/gg o 3.001-25.000 mc/anno	1	2
101-400 mc/gg o 25.001-100.000 mc/anno	2	3
> 400 mc/gg o > 100.000 mc/anno	3	4

Le determinazioni analitiche sono effettuate secondo le procedure APAT/IRSA e le norme vigenti in materia. L'utente ha diritto a presenziare a tutte le fasi del controllo, inclusi il campionamento, l'apertura del campione e l'esecuzione dell'analisi.

Il titolare dello scarico autorizzato può trasmettere le proprie osservazioni di merito sulla rappresentatività del campione ai fini tariffari. Il gestore, qualora ritenute coerenti con il processo o motivate da disfunzioni risolte di cui l'utente è tenuto a trasmettere la documentazione relativa, potrà valutare l'opportunità di non utilizzare gli esiti nel calcolo della tariffa e si riserva di effettuare campioni di controllo in tempi successivi. La richiesta è presentata con istanza scritta nel termine di 15 giorni lavorativi dalla comunicazione dell'esito dell'analisi, decorsi i quali l'analisi si intende riconosciuta dall'utente ed il gestore procederà all'inserimento della stessa al fine del calcolo tariffario. In caso di istanza scritta, qualora il Gestore valuti condivisibili le osservazioni avanzate dall'utenza, dà formale riscontro entro 20 giorni lavorativi dal ricevimento della stessa.

Resta inteso che tutto quanto stabilito rispetto alle osservazioni di merito di cui sopra da parte dell'utente non si applica nel caso di procedimenti amministrativi sanzionatori attivati dall'Ufficio d'Ambito per illeciti, di cui al Testo Unico Ambientale, nel rispetto di quanto previsto dalla Legge.

In caso di conferma dei superamenti, sarà applicata, con decorrenza dalla data della prima determinazione analitica, la penalizzazione con maggiorazione dei corrispettivi tariffari nel caso di inquinanti inseriti nella formula tariffaria.

L'elemento di penalizzazione con maggiorazione dei corrispettivi tariffari sarà applicato fino alla prima determinazione analitica che non rileva il superamento dei limiti.

Resta inteso che il gestore può effettuare controlli anche più frequenti con finalità ambientali e per tutelare i propri processi depurativi. Nell'ambito di tali controlli il riscontro del rispetto dei limiti di qualità ammessi allo scarico comporta l'interruzione della applicazione della penalizzazione.

Le concentrazioni degli inquinanti principali nella formula tariffaria sono determinate come media aritmetica dei valori ottenuti:

- dalle 3 più recenti rilevazioni, laddove vengano effettuate fino a 3 determinazioni analitiche all'anno;
- da tutte le rilevazioni dell'anno, in caso di più di 3 determinazioni analitiche all'anno.

L'utente ha facoltà di trasmettere al gestore analisi qualitative sui reflui scaricati in regime di autocontrollo, effettuate secondo le tempistiche e le modalità APAT IRSA-CNR 29/2003 s.m.i. ovvero le norme vigenti in materia, solo qualora le analisi siano relative a scarichi autorizzati derivanti da operazioni di scambio termico, raffreddamenti indiretti, MISE e MISO ovvero siano relative a scarichi per i quali non si sia riscontrato un superamento dei limiti allo scarico negli ultimi 24 mesi.

Nelle more del completamento dei campionamenti necessari al fine di disporre di almeno tre rilevazioni per ciascun inquinante principale è data facoltà ai titolari dello scarico di trasmettere al gestore una analisi annua sugli inquinanti principali da utilizzare della formula tariffaria.

Le analisi qualitative in regime di autocontrollo dovranno essere allegate alla dichiarazione on line, comprensive del rapporto di prova e potranno essere validate dal gestore e utilizzate ai fini tariffari solamente qualora effettuate secondo le tempistiche e le modalità previste dalle norme APAT/IRSA ovvero le norme vigenti in materia.

I controlli effettuati dal gestore per conto dell'Ufficio d'Ambito e/o effettuati direttamente dall'Ufficio d'Ambito medesimo, potranno essere utilizzati ai fini del conseguimento del numero minimo di determinazioni analitiche dei reflui industriali di cui alla sopra riportata tabella.

Rettifiche di fatturazione

In caso di individuazione di errori nel processo di fatturazione, anche a seguito di verifiche e controlli presso il punto di consegna, il gestore procede a effettuare le conseguenti rettifiche, dandone comunicazione all'utente tramite mail o contatto telefonico. Si considerano errori di fatturazione esclusivamente quelli derivanti da letture effettuate dal gestore, da addebiti non dovuti di lavori, di diritti fissi, di quote fisse, di componenti tariffarie o di imposte.

L'utente può segnalare presunti errori di fatturazione e richiedere rettifiche in forma scritta:

- tramite sito internet www.alfavarese.it compilando l'apposita richiesta;
- tramite mail all'indirizzo di posta elettronica certificata (PEC) assistenza.clienti@pec.alfavarese.it;
- tramite mail all'indirizzo di posta elettronica assistenza.clienti@alfavarese.it;
- per posta ordinaria al seguente indirizzo ALFA s.r.l. - Servizio Clienti - via Bottini, 5 - 21013 Gallarate (VA).

L'utente può richiedere una rettifica di fatturazione anche telefonando al servizio telefonico di assistenza clienti al numero verde 800.103.500 oppure presso lo sportello al pubblico. In questi casi sarà cura dell'addetto al servizio clienti dare assistenza nella formulazione e inoltro della richiesta di rettifica.

Nella richiesta deve essere indicato il codice cliente e il numero della bolletta per cui si richiede la rettifica, oltre al nominativo di riferimento accompagnato dal recapito telefonico ed eventuale indirizzo mail.

Le segnalazioni attiveranno una procedura di controllo e di eventuale correzione.

STANDARD GENERALE

➤ **Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica fatturazione inviate entro 30 giorni lavorativi (95%)**

Per il calcolo dello standard generale sopra riportato è necessario calcolare le risposte del gestore alle richieste scritte di rettifica di fatturazione come il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta.

STANDARD SPECIFICO

➤ **Tempo massimo di rettifica fatturazione: 60 giorni lavorativi**

Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dall'utente finale relativa a una bolletta già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta.



Pagamento bollette

Il pagamento delle bollette può essere effettuato:

- utilizzando il bollettino postale precompilato allegato alla bolletta;
- utilizzando l'avviso di pagamento PagoPA allegato alla bolletta;
- con bonifico bancario tramite home banking via internet con servizio PagoPA;
- presso gli sportelli automatici ATM (bancomat) dei principali istituti bancari;
- con addebito diretto sul conto corrente bancario o postale (domiciliazione bancaria);
- con bonifico bancario o postale;
- presso lo sportello al pubblico con carta bancaria, carta di credito, bancomat o assegno circolare o bancario.

Le modalità di pagamento sono riportate su ogni bolletta e sul sito internet www.alfavarese.it – Servizio clienti.

Per richiedere l'addebito diretto sul conto corrente bancario o postale (domiciliazione bancaria) è possibile effettuare domanda direttamente al gestore, compilando l'apposito modulo scaricabile dal sito internet www.alfavarese.it o richiedendo lo stesso tramite mail all'indirizzo assistenza.clienti@alfavarese.it o direttamente allo Sportello aperto al pubblico e inviandolo a adesionisepa@alfavarese.it.

Il gestore non addebita all'utente alcun costo per i pagamenti effettuati, ma il costo che rimane a carico dell'utente è esclusivamente quello previsto dalla modalità di transazione utilizzata e può dipendere dagli accordi dell'utente con il proprio istituto bancario o postale.

Il termine per il pagamento della bolletta è fissato in almeno 20 giorni solari a decorrere dalla data di emissione della stessa.

STANDARD SPECIFICO

- **Termine per il pagamento della bolletta: almeno 20 giorni solari**
Tempo intercorrente tra la data di emissione della bolletta e il termine di pagamento per la stessa.



Richieste di rateizzazioni

Il gestore garantisce all'utente la possibilità di richiedere, entro 10 giorni solari dalla scadenza del pagamento della bolletta, la rateizzazione del pagamento stesso, qualora l'importo della bolletta superi del 80% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi.

Il gestore riconosce all'utente finale la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione, con rate non cumulabili e con una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo un diverso accordo fra le parti.

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 bolletta.

L'utente ha comunque sempre la possibilità di richiedere, nei suddetti termini, il pagamento rateizzato di qualsiasi bolletta emessa con importo totale superiore a 80 euro.

Le somme relative ai pagamenti rateali saranno maggiorate:

- degli interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea;
- degli interessi di mora previsti dal Regolamento del Servizio Idrico integrato solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato, applicando il tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea maggiorato del 3,5%.

Gli interessi di dilazione non sono applicati qualora l'elevato importo della bolletta sia causato da prolungati periodi di sospensione della fatturazione e/o presenza di elevati conguagli derivanti da letture con periodicità inferiore a quella prevista, per cause imputabili al gestore.

Qualora la bolletta emessa superi del 150% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi, alla bolletta dovranno essere allegati i bollettini per il pagamento rateale dell'importo dovuto.





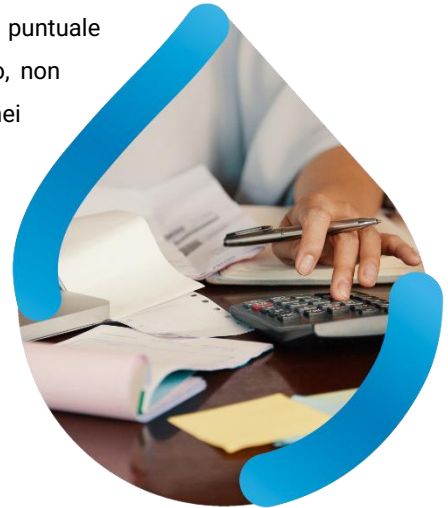
11

GESTIONE DELLA MOROSITÀ

La necessità di contenimento della morosità ha condotto a una più puntuale disciplina nel rispetto dei principi di uguaglianza, parità di trattamento, non discriminazione, reciprocità negli obblighi contrattuali e trasparenza nei confronti dell'utenza.

Il gestore comunica su ciascuna bolletta emessa l'eventuale situazione debitoria riferita alle bollette precedenti.

In caso di ritardato pagamento e in assenza di richiesta di rateizzazione della bolletta, il gestore applica, a partire dal secondo giorno successivo alla data di scadenza della bolletta, un interesse di mora nella misura prevista dalla normativa applicabile e addebitata sulla prima bolletta successiva al versamento eseguito.



Sollecito bonario

In caso di mancato pagamento della bolletta il gestore invia all'utente un sollecito bonario di pagamento, anche mediante posta elettronica certificata, trascorsi almeno 10 giorni solari dalla scadenza indicata in bolletta.

Tale sollecito bonario dovrà riportare almeno i seguenti contenuti:

- riferimenti alle bollette non pagate e importo totale da saldare;
- termine ultimo entro cui, in costanza di mora, il gestore potrà avviare la procedura di costituzione in mora, evidenziando la data iniziale di calcolo del termine corrispondente al primo giorno successivo a quello di scadenza della bolletta non pagata e le previsioni regolatorie da rispettarsi in relazione ai termini che devono essere rispettati, tenuto conto anche del periodo minimo di preavviso previsto dalla normativa vigente e, in particolare, comunicando gli effetti - in caso di perdurante inadempimento - della procedura per la limitazione, la sospensione o la disattivazione della fornitura;
- le modalità di comunicazione dell'avvenuto pagamento da parte dell'utente;
- il bollettino precompilato per il pagamento dell'importo;
- i recapiti del gestore ai quali l'utente può comunicare che il sollecito di pagamento è infondato in quanto la/e bolletta/e contestata/e è stata pagata entro la scadenza indicata comunicando gli estremi del pagamento effettuato, ovvero in quanto è stata richiesta al gestore medesimo rateizzazione del pagamento.

Procedure per la costituzione in mora

La procedura di costituzione in mora può avvenire solo dopo aver inviato all'utente il sollecito di pagamento.

Tale procedura non potrà essere avviata qualora il gestore non abbia provveduto a fornire una risposta motivata a un eventuale reclamo scritto (purché il reclamo sia stato inviato dall'utente finale entro i 10 giorni solari successivi al termine fissato per il pagamento della bolletta di importo anomalo), relativo alla ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del misuratore accertato o relativo alla fatturazione di importi anomali superiori ai 50 euro o relativo alla fatturazione di importi per consumi risalenti a più di due anni per i quali non risulta maturata la prescrizione. Qualora la costituzione in mora sia relativa ad importi non pagati per consumi risalenti a più di due anni, per i quali l'utente finale non abbia eccepito la prescrizione pur sussistendone i presupposti, il gestore stesso è tenuto ad allegare alla comunicazione di costituzione in mora l'avviso testuale come disciplinato dall'art. 4.2bis REMSI indicante che gli importi per consumi risalenti a più di due anni possono non essere pagati, in applicazione alla Legge di Bilancio 2018 (Legge 205/17), così come modificata dalla Legge di bilancio 2020 (Legge n. 160/19) e che per non pagare tali importi, è possibile comunicare tempestivamente la propria volontà, ad esempio inoltrando il modulo di eccezione della prescrizione allegato alla bolletta oggetto di costituzione in mora ai recapiti indicati nell'atto di costituzione in mora.

La comunicazione di costituzione in mora potrà essere inviata dal gestore all'utente finale moroso decorsi almeno 25 giorni solari dalla scadenza della bolletta, a mezzo di raccomandata o PEC e deve riportare i seguenti contenuti minimi essenziali:

- riferimenti delle bollette non pagate e importo oggetto di costituzione in mora, dando separata evidenza agli importi relativi a consumi risalenti a più di due anni per i quali l'utente, pur avendone il diritto, non abbia eccepito la prescrizione di cui alla Legge di Bilancio 2018 (Legge 205/17) così come modificata dalla Legge di bilancio 2020 (Legge 160/19);
- riferimento al sollecito di pagamento precedentemente inviato;
- termine ultimo entro cui l'utente finale è tenuto a saldare i pagamenti pregressi insoluti (evidenziando data di inizio calcolo del termine in formato gg/mm/aa, tenuto conto del ricevimento da parte dell'utente della comunicazione contenente il sollecito bonario di pagamento, e le previsioni regolatorie relative ai termini che devono essere rispettati, tenendo conto del periodo minimo di preavviso fissato dalla normativa vigente);
- data a partire dalla quale potrà essere effettuata l'eventuale limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura;
- possibilità di richiedere la rateizzazione dell'importo oggetto di costituzione in mora e il relativo piano;
- modalità con cui l'utente finale può comunicare l'avvenuto pagamento;
- le modalità e le tempistiche con cui l'utente finale domestico residente può beneficiare della procedura di limitazione della fornitura (precisando i termini per concordare un appuntamento necessario per effettuare l'installazione del limitatore di flusso – qualora il misuratore sia posto in luogo non accessibile) e indicando la necessità di far pervenire al gestore una dichiarazione in ordine al numero di persone che compongono l'utenza – qualora il gestore non disponga di tali informazioni;
- bollettino precompilato per il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora;
- casi in cui l'utente finale ha diritto ad un indennizzo automatico;

- i recapiti ai quali l'utente finale può comunicare che l'azione di costituzione in mora intrapresa dal gestore:
 - è infondata a causa di avvenuto pagamento entro la scadenza (indicandone gli estremi) ovvero è stato inviato reclamo per la ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del misuratore accertato o relativo alla fatturazione di importi anomali o relativo alla fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni per i quali non risulti maturata la prescrizione, fatto salvo quanto previsto all'art. 4.4 della REMSI);
 - è parzialmente errata in quanto si tratta di una utenza non disalimentabile in quanto beneficiaria del Bonus Sociale Idrico ovvero utenza ad "Uso pubblico non disalimentabile".
 - il riferimento, in caso di utenti diretti, all'eventuale quota di bonus sociale idrico non ancora erogata trattenuta dal gestore a diretta compensazione dell'ammontare rimasto insoluto e oggetto di costituzione in mora.

Il termine ultimo per il saldo dei pagamenti pregressi insoluti, fatto salvo la richiesta di un piano di rateizzazione da parte dell'utente finale (come sotto meglio specificato), non potrà essere inferiore a 40 giorni solari previsti dalla normativa vigente calcolato a partire dal ricevimento da parte dell'utente della comunicazione contenente il sollecito bonario.

Oltre agli importi relativi alla bolletta scaduta, il gestore potrà richiedere:

- agli utenti finali non disalimentabili, unicamente i costi sostenuti per la spedizione del sollecito bonario di pagamento e della comunicazione di costituzione in mora, nonché gli interessi di mora, calcolati a partire dal secondo giorno successivo alla scadenza del termine per il pagamento della bolletta, applicando il tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea maggiorato del 3,5%;
- agli utenti finali domestici residenti diversi dai non disalimentabili, in aggiunta a quanto riportato al precedente punto, unicamente i costi sostenuti per l'intervento di limitazione della fornitura (incluso il costo del limitatore) e i costi di sospensione/disattivazione della fornitura, oltre a quanto sostenuto per la successiva riattivazione/ripristino della stessa in seguito al pagamento delle somme dovute. In nessun caso possono essere addebitate al medesimo utente moroso eventuali penali.

Rateizzazione degli importi

Il gestore è tenuto a garantire all'utente finale la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione dell'importo oggetto di costituzione in mora avente durata minima di 12 mesi, con rate non cumulabili e una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo diverso accordo tra le parti. Tale piano conterrà la data di scadenza e l'importo di ciascuna rata oltre al riferimento della costituzione in mora e i recapiti del gestore da contattare per informazioni relative a detto piano.

L'utente può manifestare per iscritto o in altro modo documentabile la volontà di avvalersi di piani personalizzati o inferiori ai 12 mesi.

L'utente è tenuto ad inoltrare l'adesione al piano di rateizzazione contestualmente al pagamento della prima rata del piano medesimo entro il quinto giorno solare antecedente il termine ultimo per il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora.

In caso di mancato pagamento di una rata del piano di rateizzazione:

- il relativo importo può essere maggiorato degli interessi di mora previsti dalla normativa vigente calcolati a partire dal secondo giorno successivo alla scadenza del termine per il pagamento della bolletta;
- il beneficio di rateizzazione decade e l'utente è tenuto a saldare l'intero importo contestato nella comunicazione di costituzione in mora al netto di eventuali rate già pagate entro 20 giorni solari dalla scadenza della rata non pagata;
- decorso il termine di cui sopra senza che l'utente abbia saldato quanto dovuto, comunicando l'avvenuto pagamento secondo le modalità previste, il Gestore ha facoltà di procedere alla limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura con le modalità disciplinate dalla normativa e riportate più sotto, senza fornire ulteriore preavviso all'utente finale medesimo, come indicato nel piano di rateizzazione concordato.

Comunicazione di avvenuto pagamento

L'utente finale moroso al quale sia stata notificata la comunicazione di costituzione in mora o al quale, in costanza di mora, sia stata limitata, ovvero sospesa o disattivata la fornitura, può comunicare l'avvenuto pagamento al gestore tramite i canali di contatto disponibili al pubblico e, in particolare:

- via mail a recupero.crediti@alfavarese.it;
- via fax al numero 0331.226707;
- via posta all'indirizzo ALFA s.r.l. – Recupero Crediti - via Bottini, 5 - 21013 Gallarate;
- recandosi presso lo sportello al pubblico Gallarate - via Bottini 5 - nei seguenti orari dalle 8.30 alle 16.30 dal lunedì al venerdì e dalle ore 8.30 alle ore 12.30 il sabato;
- tramite telefonata al servizio clienti al numero verde 800.022.060 ovvero 800.103.500 e contestuale invio dell'attestazione di pagamento con le modalità di cui sopra.

La comunicazione di avvenuto pagamento costituisce autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445. È fatta salva la facoltà del gestore di richiedere all'utente finale la documentazione originale da cui risulti il pagamento delle somme dovute.

Procedure di limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura

A. La sospensione ed eventuale disattivazione della fornitura dell'utente non potrà in alcun caso interessare le utenze ad "Uso pubblico non disalimentabile" e le utenze ad "Uso domestico residente" beneficiari del bonus sociale idrico e potrà essere eseguita solo nel caso in cui siano verificate le seguenti condizioni:

- avvenuta costituzione in mora dell'utente finale moroso;
- avvenuta escussione del deposito cauzionale, ove versato, nei casi in cui lo stesso non consenta la copertura integrale del debito;
- avvenuta decorrenza dei termini entro cui l'utente finale avrebbe dovuto saldare i pagamenti pregressi insoluti senza che il medesimo abbia estinto il debito dandone comunicazione al gestore secondo le modalità indicate nella costituzione in mora o abbia inoltrato richiesta di rateizzazione degli importi

oggetto di costituzione in mora.

B. In aggiunta a quanto sopra, in caso di morosità di utenti finali domestici residenti disalimentabili, la sospensione della fornitura può essere eseguita solo successivamente:

1. al mancato pagamento di bollette il cui importo complessivo sia superiore al corrispettivo annuo dovuto per la fascia di consumo annuo agevolato, intendendo per corrispettivo annuo quello riferito all'annualità precedente rispetto all'anno di costituzione in mora;
2. all'intervento di limitazione della fornitura, qualora tecnicamente fattibile, volto ad assicurare un flusso d'acqua erogata tale da garantire almeno il quantitativo minimo vitale (50 litri/abitante/giorno);
3. all'invio, da parte del gestore, di una comunicazione recante le motivazioni a giustificazione dell'eventuale impossibilità tecnica di addivenire alla limitazione della fornitura.

C. Con riferimento agli utenti finali domestici residenti disalimentabili:

- a. nel caso di mancato pagamento di bollette che complessivamente non superino di 3 volte l'importo pari al corrispettivo annuo dovuto relativo al volume della fascia agevolata e/o nel caso in cui il medesimo utente non sia destinatario di procedure di costituzione in mora per un periodo di 18 mesi:
 - le spese per la procedura di limitazione, ivi inclusi i costi del limitatore, restano a carico del gestore e ammesse a riconoscimento tariffario secondo i criteri stabiliti dall'Autorità;
 - il gestore può procedere alla sospensione della fornitura trascorsi almeno 25 giorni solari dall'intervento di limitazione;
- b. nel caso di mancato pagamento di bollette che complessivamente superino di oltre 3 volte l'importo pari al corrispettivo annuo dovuto relativo al volume della fascia agevolata:
 - le spese per la procedura di limitazione, ivi inclusi i costi del limitatore sono poste a carico dell'utente in base a quanto previsto dal prezzario approvato dall'Ufficio d'Ambito 11 Varese;
 - il gestore può procedere alla sospensione della fornitura trascorsi 20 giorni solari dall'intervento di limitazione.

D. Al verificarsi delle condizioni indicate ai precedenti punti A e B. 1. e 2., la procedura descritta al precedente punto C.b. trova comunque applicazione per tutte le utenze domestiche residenti morose a eccezione di quelle non disalimentabili che:

- risultino servite da gestori per i quali ARERA abbia accolto (previa valutazione sistematica delle misure proposte per il riequilibrio della gestione) l'istanza presentata dall'Ente di governo dell'ambito competente per il riconoscimento di costi di morosità superiori a quelli stabiliti in modo parametrico dall'Autorità nel metodo tariffario pro tempore vigente;
- non abbiano provveduto - nei termini previsti, anche tenuto conto di eventuali piani di rateizzazione - a onorare gli obblighi (riferiti ai 24 mesi precedenti alla data di costituzione in mora) posti in capo alle medesime per il recupero della morosità pregressa;
- risultino destinatarie di almeno una procedura di costituzione in mora di cui al precedente paragrafo "Procedure per la costituzione in mora" nell'arco di 18 mesi.

- E. In costanza di mora delle utenze domestiche residenti disalimentabili, il gestore non può procedere alla disattivazione della fornitura e contestualmente alla risoluzione del contratto e alla rimozione del misuratore, fatto salvo il caso in cui:
- dopo l'intervento di limitazione e/o sospensione, si verifichi la manomissione dei sigilli ovvero dei limitatori di flusso;
 - le medesime utenze non abbiano provveduto – nei termini previsti, anche tenuto conto di eventuali piani di rateizzazione - a onorare gli obblighi (riferiti ai 24 mesi precedenti alla data di costituzione in mora) posti in capo alle medesime per il recupero della modalità pregressa.
- F. In aggiunta a quanto previsto in merito ai criteri di sospensione e/o la disattivazione della fornitura dell'utente finale, in caso di morosità di utenze condominiali, il gestore:
- non potrà attivare la procedura di limitazione/sospensione ovvero disattivazione della fornitura idrica a fronte di pagamenti parziali, a condizione che questi ultimi:
 - i) siano effettuati - entro la scadenza dei termini previsti nella comunicazione di messa in mora - in un'unica soluzione;
 - ii) siano pari almeno alla metà dell'importo complessivo dovuto;
 - ha la facoltà di procedere alla limitazione/sospensione ovvero disattivazione della fornitura idrica qualora - entro 6 mesi a far data dall'avvenuto pagamento parziale - non si provveda al saldo dell'importo dovuto.
- G. La disattivazione, ovvero la sospensione della fornitura, non potrà essere eseguita:
- qualora decorso il termine indicato nella costituzione in mora per il saldo dei pagamenti pregressi insoluti, l'utente finale abbia effettuato il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora dandone comunicazione al gestore, ovvero abbia inoltrato richiesta di rateizzazione;
 - in caso di mancato pagamento di servizi diversi dalla somministrazione del SII;
 - nei giorni indicati come festivi dal calendario, i giorni del sabato ed i giorni che precedono il sabato od altri giorni festivi.
- H. La sospensione, ovvero la disattivazione, della fornitura può essere eseguita a partire dal primo giorno lavorativo successivo al termine ultimo per il saldo dei pagamenti pregressi insoluti, entro cui l'utente finale è tenuto a saldare i pagamenti oggetto di costituzione in mora.
- Qualora nel caso di misuratore non accessibile, non sia tecnicamente possibile procedere alla limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura, il gestore ha facoltà di intervenire mediante la chiusura a livello della presa stradale, purché tale intervento possa essere effettuato senza arrecare danno alle utenze limitrofe.

I. In caso di morosità dell'utente domestico residente non disalimentabile il gestore potrà procedere alla sola limitazione della fornitura idrica (volta, comunque, ad assicurare un flusso di acqua erogata tale da garantire almeno il quantitativo minimo vitale) qualora risultino verificate le seguenti condizioni:

- il gestore ha provveduto a costituire in mora l'utente finale moroso nei tempi e con le modalità previste;
- il gestore vanta un credito nei confronti dell'utente finale anche successivamente all'escussione del deposito cauzionale;
- siano decorsi i termini, per il saldo dei pagamenti pregressi insoluti senza che l'utente finale medesimo abbia estinto il debito dandone comunicazione al gestore secondo le modalità sopra descritte o abbia inoltrato richiesta di rateizzazione secondo le modalità sopra descritte.

In nessun caso il gestore può procedere alla sospensione e/o alla disattivazione della fornitura di un utente finale non disalimentabile ossia utenti diretti beneficiari del bonus sociale idrico e utenze ad uso pubblico non disalimentabile.

J. La limitazione della fornitura può essere eseguita a partire dal primo giorno lavorativo successivo al termine ultimo di pagamento entro cui l'utente finale è tenuto a saldare i pagamenti oggetto di costituzione in mora.

Tale limitazione non può essere eseguita:

- qualora decorso il termine ultimo, l'utente finale abbia effettuato il pagamento oggetto di costituzione in mora dandone comunicazione al gestore, ovvero abbia inoltrato la richiesta di rateizzazione;
- in caso di mancato pagamento di servizi diversi dalla somministrazione del SII.

Disciplina degli indennizzi

Il gestore sarà tenuto alla corresponsione di un indennizzo automatico nei confronti dell'utente finale di importo pari a:

a. euro 30 nei casi in cui:

- la fornitura sia stata sospesa o disattivata per morosità ad un utente finale non disalimentabile;
- il Gestore abbia provveduto alla disattivazione della fornitura per morosità per un utente finale domestico residente fatto salvo se sia verificata la manomissione dei sigilli o dei limitatori di flusso ovvero le medesime utenze non abbiano provveduto ad onorare gli obblighi per il recupero della morosità pregressa riferiti ai 24 mesi precedenti alla data di costituzione in mora;
- la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità in assenza di invio della comunicazione di costituzione in mora;
- la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità nonostante l'utente finale abbia comunicato l'avvenuto pagamento di quanto dovuto, nei tempi e con le modalità previste dalla costituzione in mora.

- b. euro 10 nei casi in cui la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità in presenza di invio della comunicazione di costituzione in mora ma:
- in anticipo rispetto al termine indicato nella comunicazione di costituzione in mora;
 - l'utente finale abbia inoltrato richiesta di rateizzazione nei tempi e con le modalità indicate nella costituzione in mora;
 - non sia stato inviato il sollecito bonario di pagamento prima della comunicazione di costituzione in mora.

Il gestore non può richiedere all'utente finale il pagamento di alcun corrispettivo e/o penale relativamente alla limitazione, sospensione, disattivazione o riattivazione della fornitura in tutti i casi in cui sia tenuto a indennizzare il medesimo utente ai sensi del presente capitolo.

L'indennizzo automatico di cui ai precedenti capoversi dev'essere corrisposto all'utente finale nei tempi e con le modalità previste nella RQSII. Nella bolletta dev'essere indicato:

- come causale della detrazione "Indennizzo automatico per mancato rispetto dei termini/modalità per la costituzione in mora";
- che "La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per l'utente finale di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito".



12

ATTIVAZIONE E DISATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Richiesta di preventivo per nuovi allacciamenti idrici e fognari

In caso sia necessaria la realizzazione di un nuovo allacciamento alla rete idrica o fognaria, la richiesta di preventivo può essere presentata tramite:

- servizio telefonico di assistenza clienti – numero verde 800.103.500;
- sito internet www.alfavarese.it scaricando e compilando l'apposito modulo;
- posta elettronica all'indirizzo contratti@alfavarese.it;
- sportello al pubblico, compilando l'apposito modulo;
- via posta al seguente indirizzo: ALFA s.r.l. - Servizio Clienti - via Bottini, 5 - 21013 Gallarate (VA).

Successivamente alla richiesta di allacciamento, qualora il gestore lo ritenga necessario, viene concordato con l'utente un sopralluogo presso il punto di consegna, durante il quale l'utente è tenuto a mettere a disposizione del gestore tutte le informazioni tecniche necessarie per la predisposizione del preventivo.

Il preventivo viene emesso sulla base del prezzario approvato dall'Ufficio d'Ambito 11 Varese e riporta, tra l'altro, l'indicazione del tempo massimo di esecuzione della prestazione richiesta in funzione della complessità dei lavori e la stima dei tempi per l'ottenimento degli atti autorizzativi eventualmente necessari.

Il preventivo riporta anche le modalità di accettazione, nonché l'indicazione della documentazione che il richiedente deve presentare per l'attivazione della fornitura.

Sul sito internet è inoltre possibile scaricare il modello "Contratto di allaccio della fornitura di acqua potabile", nel quale sono riportate tutte le informazioni e le prescrizioni particolari per l'attivazione della nuova fornitura.

Il preventivo ha una validità di 120 giorni solari decorsi i quali il gestore si riserva di rideterminare il contributo previsto per l'esecuzione dell'allacciamento in base a eventuali modifiche intercorse nel prezzario. L'accettazione del preventivo ne prolunga la validità fino all'esecuzione della prestazione richiesta.

STANDARD SPECIFICI

- **Tempo di preventivazione per allaccio idrico e fognario senza sopralluogo: 10 giorni lavorativi**
- **Tempo di preventivazione per allaccio idrico e fognario con sopralluogo: 20 giorni lavorativi**
Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo al richiedente.



Esecuzione lavori di allacciamento alla rete idrica o fognaria

Ad avvenuta accettazione del preventivo e sottoscrizione del contratto di fornitura, il gestore attiva la procedura per l'esecuzione dei lavori, così come previsto nel preventivo stesso.

In caso di lavori complessi che richiedono l'ottenimento di atti autorizzativi da parte di soggetti terzi, il gestore si attiva per la richiesta di eventuali permessi e autorizzazioni necessari alla realizzazione dei lavori previsti e comunica all'utente l'avvenuta richiesta degli atti autorizzativi entro 5 giorni lavorativi successivi alla data di effettuazione della richiesta stessa.

I tempi impiegati da soggetti terzi per il rilascio delle autorizzazioni non sono computabili nel calcolo degli standard di esecuzione dei lavori.

Qualora i tempi di esecuzione dei lavori indicati nel preventivo non potessero essere rispettati per cause di forza maggiore derivanti da fatti straordinari e imprevedibili, il gestore si impegna a darne immediata comunicazione all'utente, indicando i nuovi termini e le ragioni del ritardo.

L'attivazione della fornitura del servizio può avvenire entro 5 giorni lavorativi dal completamento dei lavori, salvo richiesta da parte dell'utente di una data successiva, o contestualmente al completamento dei lavori. Qualora il richiedente richieda l'attivazione della fornitura a decorrere da una data successiva a quella di completamento dei lavori, la data di attivazione coincide convenzionalmente con il primo giorno lavorativo precedente la data posticipata indicata dall'utente. Tale richiesta può essere presentata con le stesse modalità previste per la richiesta di preventivo.

STANDARD SPECIFICI

- **Tempo di attivazione della fornitura: 5 giorni lavorativi.**
Tempo intercorrente tra la data di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento e la data di effettiva attivazione della fornitura da parte del gestore
- **Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico - lavoro semplice: 15 giorni lavorativi**
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario - lavoro semplice: 20 giorni lavorativi
Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente, e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'utente.

STANDARD GENERALE

- **Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico o fognario - lavoro complesso: minore o uguale a 30 giorni lavorativi**
Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'utente.



Richiesta di preventivi di estensione di rete idrica o fognaria

In caso sia necessaria la realizzazione di una estensione della rete idrica o fognaria, la richiesta di preventivo può essere presentata tramite:

- servizio telefonico di assistenza clienti – numero verde 800.103.500;
- sito internet www.alfavarese.it scaricando e compilando l'apposito modulo;
- posta elettronica all'indirizzo contratti@alfavarese.it;
- sportello al pubblico, compilando l'apposito modulo;
- via posta al seguente indirizzo: ALFA s.r.l. - Servizio Clienti - via Bottini, 5 - 21013 Gallarate (VA).

L'utente è tenuto, in generale a scomputo di oneri di urbanizzazione, a partecipare ai "costi delle opere di trasformazione del territorio" e quindi ai costi delle opere indispensabili per urbanizzare l'area interessata all'intervento edilizio, tra cui le opere di acquedotto e di fognatura.

Il gestore assicura la massima assistenza nella verifica di quali sono le opere a scomputo necessarie per garantire l'urbanizzazione dell'area.

Il preventivo viene emesso sulla base del prezzario approvato dall'Ufficio d'Ambito 11 Varese e ha validità 120 giorni, decorsi i quali il gestore si riserva la possibilità di rideterminare il contributo previsto per l'esecuzione dei lavori in base a eventuali modifiche intercorse nel prezzario.

Esecuzione lavori di estensione di rete idrica o fognaria

Ad avvenuto pagamento del preventivo, il gestore attiva la procedura per l'esecuzione dei lavori e per la richiesta di permessi e autorizzazioni necessari alla realizzazione dei lavori previsti.

Il gestore comunica all'utente l'avvenuta richiesta degli atti autorizzativi entro 5 giorni lavorativi successivi alla data di effettuazione della richiesta stessa.

I tempi impiegati da soggetti terzi per il rilascio delle autorizzazioni non sono computabili nei tempi previsti per l'esecuzione dei lavori indicati in preventivo. Qualora i tempi di esecuzione dei lavori indicati nel preventivo non potessero essere rispettati per cause di forza maggiore derivanti da fatti straordinari e imprevedibili, il gestore si impegna a darne immediata comunicazione all'utente, indicando i nuovi termini e le ragioni del ritardo.

Richiesta di subentro e riattivazione della fornitura

La richiesta di subentro ovvero di riattivazione della fornitura di un punto di consegna disattivato può essere effettuata con le seguenti modalità:

- servizio telefonico di assistenza clienti – numero verde 800.103.500;
- sito internet www.alfavarese.it scaricando e compilando l'apposito modulo;
- posta elettronica all'indirizzo contratti@alfavarese.it;
- sportello al pubblico, compilando l'apposito modulo;

- via posta al seguente indirizzo: ALFA s.r.l. - Servizio Clienti - via Bottini, 5 - 21013 Gallarate (VA).

Nel caso in cui la richiesta di subentro sia effettuata da un nuovo utente, è necessario sottoscrivere e trasmettere al gestore il modello "Contratto di subentro nella fornitura di acqua potabile", scaricabile dal sito internet oppure trasmesso via mail in caso di richiesta telefonica o per posta.

Il Contratto può essere sottoscritto dagli utenti con firma digitale. Contestualmente alla richiesta di subentro è possibile richiedere la modifica della portata del misuratore.

In questi casi, qualora la richiesta comporti l'esecuzione di lavori sugli allacciamenti esistenti per adattare alla nuova situazione i parametri idraulici oppure necessiti della richiesta di atti autorizzativi di soggetti terzi, il tempo di riattivazione decorre dalla data di completamento dei lavori.

STANDARD SPECIFICI

- **Tempo di riattivazione o subentro della fornitura: 5 giorni lavorativi.**
- **Tempo di riattivazione o subentro della fornitura con modifica della portata del misuratore: 10 giorni lavorativi**

Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa.



Richiesta di voltura – utenza attiva

La richiesta di voltura ovvero la variazione della titolarità del contratto di un punto di consegna attivo può essere effettuata tramite:

- servizio telefonico di assistenza clienti – numero verde 800.103.500;
- sito internet www.alfavarese.it scaricando e compilando l'apposito modulo;
- posta elettronica all'indirizzo contratti@alfavarese.it;
- sportello al pubblico, compilando l'apposito modulo;
- via posta al seguente indirizzo: ALFA s.r.l. - Servizio Clienti - via Bottini, 5 - 21013 Gallarate (VA).

La richiesta di voltura deve essere integrata da idonea documentazione che attesti la proprietà o il regolare possesso o detenzione dell'unità immobiliare interessata, ai sensi del D.L. 28 marzo 2014, n. 47. La documentazione può essere trasmessa al gestore via mail in formato pdf o altro formato non modificabile.

L'utente deve stipulare un "Contratto di voltura della fornitura di acqua potabile", scaricabile dal sito internet www.alfavarese.it - Servizio clienti oppure trasmesso via mail in caso di richiesta telefonica o per posta e provvedere al versamento del deposito cauzionale e del corrispettivo previsto a copertura delle spese amministrative.

Il Contratto può essere sottoscritto dagli utenti con firma digitale.

Al momento della richiesta di voltura, l'utente deve comunicare al gestore l'autolettura del misuratore che costituirà lettura di cessazione per il precedente intestatario del contratto e lettura iniziale per il nuovo titolare.

Nel caso in cui tale autolettura non coincida con quella comunicata dall'utente uscente, il gestore provvede a effettuare una lettura di verifica entro 7 giorni lavorativi decorrenti dalla data di comunicazione della lettura da parte del nuovo utente.

Qualora la richiesta di voltura sia occasionata dal decesso dell'intestatario del contratto, l'erede, ovvero il soggetto residente nell'unità immobiliare in cui è sita l'utenza, presenta apposita domanda e si assume tutti i diritti e gli obblighi del precedente intestatario del contratto. La voltura del contratto viene fatta attribuendo il deposito cauzionale versato dal precedente intestatario al nuovo contratto d'utenza e senza la richiesta di alcun corrispettivo, a esclusione dell'addebito dell'ultima bolletta a saldo dei consumi.

STANDARD SPECIFICO

- **Tempo di esecuzione della voltura: 5 giorni lavorativi**
Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente.



Richiesta di voltura – utenza disattivata per morosità

Fatto salvo quanto previsto dal Regolamento del Servizio Idrico, qualora la richiesta di voltura abbia a oggetto un punto di consegna in cui la fornitura è stata disattivata per morosità ovvero in tutti i casi in cui l'intestatario uscente risulti moroso, l'utente può presentare una autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, eventualmente corredata da opportuna documentazione, che attesti l'estraneità al precedente debito.

Il gestore si riserva comunque di non procedere all'esecuzione della voltura fino al pagamento delle somme dovute, nei casi in cui si accerti che l'utente che richiede la voltura occupava a qualunque titolo l'unità immobiliare a cui è legato il punto di consegna o di scarico in oggetto.

Il tempo di esecuzione della voltura di un'utenza disattivata per morosità decorre dalla data di ricevimento da parte del gestore della documentazione richiesta ovvero dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute tramite:

- posta elettronica certificata (PEC) assistenza.clienti@pec.alfavarese.it;
- posta elettronica all'indirizzo assistenza.clienti@alfavarese.it;
- via fax al numero 0331.226707;
- sportello al pubblico;
- via posta al seguente indirizzo: ALFA s.r.l. - Servizio Clienti - via Bottini, 5 - 21013 Gallarate (VA).

Disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente

La richiesta di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente può essere effettuata tramite:

- servizio telefonico di assistenza clienti – numero verde 800.103.500;
- sito internet www.alfavarese.it scaricando e compilando l'apposito modulo;
- posta elettronica all'indirizzo contratti@alfavarese.it;
- sportello al pubblico, compilando l'apposito modulo;
- via posta al seguente indirizzo: ALFA s.r.l. - Servizio Clienti - via Bottini, 5 - 21013 Gallarate (VA).

La richiesta di disattivazione della fornitura comporta la sospensione dell'erogazione del servizio, la chiusura del punto di consegna e l'effettuazione della lettura di cessazione ai fini dell'emissione della bolletta di chiusura del rapporto contrattuale.

Nel caso in cui l'utente richieda la disattivazione della fornitura con rimozione del punto di consegna, successivamente alla chiusura del punto di consegna e alla effettuazione della lettura di cessazione, il gestore attiva la procedura per l'esecuzione dei lavori di rimozione dell'allacciamento (tempo di esecuzione lavoro complesso 30 giorni lavorativi – standard generale).

Nei casi in cui il misuratore sia posizionato in un luogo non accessibile al gestore, l'utente che chiede la disattivazione deve garantire l'accesso alla lettura del contatore, attraverso sopralluogo effettuato dal gestore, previo appuntamento.

STANDARD SPECIFICO

➤ **Tempo di disattivazione della fornitura: 7 giorni lavorativi**

Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta da parte dell'utente e la data di disattivazione della fornitura da parte del gestore. Nel caso in cui l'utente richieda la disattivazione in data successiva a quella della richiesta, la data di ricevimento della richiesta coincide con il primo giorno lavorativo precedente la data posticipata indicata dal richiedente.



In caso di richiesta di rimozione del punto di consegna, la fornitura viene disattivata nei tempi suddetti, mentre per quanto riguarda l'esecuzione dei lavori sono applicati gli standard di servizio previsti per l'esecuzione dei lavori.

Disattivazione della fornitura per irregolarità e inadempienze contrattuali

Ferma restando l'attenzione verso le fasce deboli dell'utenza, il gestore potrebbe essere tenuto a emettere preavvisi di disattivazione della fornitura e sospensione del servizio nei casi di mancata regolarizzazione contrattuale ovvero nei casi di inadempienze contrattuali previsti dal Regolamento per il Servizio Idrico.

In caso di irregolarità o inadempienze alle pattuizioni contrattuali previste dal Regolamento del Servizio Idrico, il gestore, dopo aver diffidato l'utente alla regolarizzazione della propria situazione, avvia la procedura di sospensione del servizio con la notifica di un preavviso di chiusura e rimozione della presa.

La fornitura non può comunque essere sospesa nei giorni indicati come festivi dal calendario, i giorni del sabato ed i giorni che precedono il sabato od altri giorni festivi.

Ricorrendone i presupposti, ai sensi e per gli effetti dell'Allegato 1/8.4.5 del D.P.C.M. 4.3.96 "Disposizioni in materia di risorse idriche", del "Regolamento del Servizio Idrico Integrato" che integra ex art 1339 c.c. e 1374 c.c. le "Condizioni di fornitura" e ai sensi dell'art. 1460 Cod. Civ., richiamati gli artt. 1564 c.c. e 1565 c.c. nonché le disposizioni emanate da ARERA con la REMSI, ALFA S.r.l. avrà diritto alla sospensione del servizio e procederà in ogni caso al recupero del credito.

Richiesta di riattivazione – utenza disattivata per morosità

Nel caso di avvenuta disattivazione della fornitura per morosità o irregolarità contrattuali, il gestore è tenuto alla riattivazione della fornitura del servizio a seguito del pagamento da parte dell'utente delle somme dovute.

L'avvenuto pagamento può essere comunicato al gestore tramite i canali di contatto disponibili al pubblico e in particolare mediante servizio telefonico di assistenza clienti numero verde 800.022.060 nonché 800.103.500, con contestuale invio dell'attestazione di avvenuto pagamento tramite:

- posta elettronica all'indirizzo recupero.crediti@alfavarese.it;
- via fax al numero 0331.226707;
- via posta al seguente indirizzo: ALFA s.r.l. – Ufficio Recupero Crediti - via Bottini, 5 - 21013 Gallarate (VA);
- sportello al pubblico.

La suddetta attestazione di avvenuto pagamento costituisce autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445.

STANDARD SPECIFICO

➤ **Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità: 2 giorni feriali**

Tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute al gestore e la data di riattivazione della fornitura da parte del gestore stesso.

Il tempo è misurato in giorni feriali ovvero in giorni non festivi della settimana compresi tra lunedì e sabato inclusi. Le richieste di riattivazione pervenute al gestore oltre le ore 18.00 nei giorni lavorativi sono trattate come pervenute il giorno successivo.





13

GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

Richiesta di preventivo per esecuzione di lavori

La richiesta di preventivo può essere presentata tramite:

- servizio telefonico di assistenza clienti – numero verde 800.103.500;
- sito internet www.alfavarese.it scaricando e compilando l'apposito modulo;
- posta elettronica all'indirizzo contratti@alfavarese.it;
- sportello al pubblico, compilando l'apposito modulo;
- via posta al seguente indirizzo: ALFA s.r.l. - Servizio Clienti - via Bottini, 5 - 21013 Gallarate (VA).

Presso gli sportelli al pubblico e sul sito internet del gestore www.alfavarese.it – Servizio clienti, si possono trovare i moduli per la richiesta di preventivo, nei quali sono riportate tutte le informazioni e prescrizioni particolari.

Successivamente alla richiesta di preventivo, qualora ritenuto necessario, il gestore concorda con l'utente un sopralluogo presso il punto di consegna, durante il quale l'utente è tenuto a mettere a disposizione del gestore tutte le informazioni tecniche necessarie per la predisposizione del preventivo.

Il preventivo viene emesso sulla base del prezzario approvato dall'Ufficio d'Ambito 11 Varese e ha validità 120 giorni, decorsi i quali il gestore si riserva la possibilità di rideterminare il contributo previsto per l'esecuzione dei lavori in base a eventuali modifiche intercorse nel prezzario.

STANDARD SPECIFICO

- **Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo: 10 giorni lavorativi**

Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo: 20 giorni lavorativi

Tempo massimo che intercorre tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta di preventivo dell'utente e la data di invio all'utente del preventivo da parte del gestore



Esecuzione dei lavori

Ad avvenuta accettazione formale del preventivo da parte dell'utente, il gestore attiva la procedura per l'esecuzione dei lavori.

Il gestore si attiva inoltre per la richiesta di eventuali permessi e autorizzazioni necessari alla realizzazione dei lavori previsti e si impegna a comunicare all'utente l'avvenuta richiesta degli atti autorizzativi entro 5 giorni lavorativi successivi alla data di tale richiesta.

I tempi impiegati per il rilascio delle autorizzazioni da parte degli enti terzi non sono computabili nel calcolo degli standard e qualora non potessero essere rispettati i tempi indicati per cause di forza maggiore derivanti da fatti straordinari e imprevedibili, il gestore si impegna a darne immediata comunicazione indicando i nuovi termini e le ragioni del ritardo.

STANDARD SPECIFICO

➤ Tempo di esecuzione – lavoro semplice: 10 giorni lavorativi

Tempo intercorrente tra la data di pagamento/accettazione formale del preventivo da parte dell'utente e la data di completamento lavori da parte del gestore.

STANDARD GENERALE

➤ Tempo di esecuzione - lavoro complesso: minore o uguale a 30 giorni lavorativi

Tempo intercorrente tra la data di pagamento/accettazione formale del preventivo da parte dell'utente e la data di completamento lavori da parte del gestore. Qualora siano necessari lavori da realizzarsi a cura dell'utente e lo stesso debba richiedere atti quali concessioni, autorizzazioni o servitù e tali lavori e atti siano tutti indicati nel preventivo rilasciato dal gestore, il tempo per l'effettuazione di tale prestazione decorre dalla data di comunicazione di ultimazione dei lavori e di consegna di detti atti.



Rispetto degli appuntamenti concordati

Il gestore si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con gli utenti in occasione di sopralluoghi presso il punto di fornitura per la predisposizione di preventivi, per controllo letture, per verifica del misuratore, per verifica del livello di pressione e per eventuali altre attività richieste o concordate con l'utente e che necessitano la presenza dell'utente.

In caso di impedimento per motivi non prevedibili e non imputabili al gestore, sarà data opportuna e tempestiva comunicazione all'utente interessato.

STANDARD GENERALI

- **Tempo massimo per l'appuntamento concordato: 7 giorni lavorativi**
Tempo intercorrente tra il giorno in cui il gestore riceve la richiesta dell'utente e il giorno in cui si verifica l'appuntamento.
- **Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato: 24 ore**
Tempo intercorrente tra il momento in cui viene comunicata la disdetta all'utente e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata

STANDARD SPECIFICI

- **Fascia di puntualità per gli appuntamenti: 3 ore**
La fascia di puntualità massima per gli appuntamenti che necessitano della presenza dell'utente o di persona da lui incaricata è il periodo di tempo, misurato in ore, entro il quale si deve tenere un appuntamento fissato con il richiedente per l'effettuazione di un sopralluogo o di un intervento necessario ai fini dell'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli di qualità del servizio



Verifica del misuratore

In caso di presunto malfunzionamento o rottura del contatore, l'utente può richiedere una verifica del misuratore tramite:

- servizio telefonico di assistenza clienti – numero verde 800.103.500;
- sito internet www.alfavarese.it scaricando e compilando l'apposito modulo;
- posta elettronica all'indirizzo verificacontatore@alfavarese.it;
- sportello al pubblico, compilando l'apposito modulo;
- via posta al seguente indirizzo: ALFA s.r.l. - Servizio Clienti - via Bottini, 5 - 21013 Gallarate (VA).

Il gestore procederà a fissare un sopralluogo di verifica del misuratore. Qualora, in seguito a verifica, il misuratore risulti guasto o malfunzionante, il gestore attiverà le procedure per la ricostruzione dei consumi non correttamente misurati e per la sostituzione del contatore, senza alcun addebito per l'utente, salvo i casi in cui il malfunzionamento o la rottura del contatore fosse imputabile a manomissione o gelo. In ogni caso il gestore provvederà a comunicare all'utente per iscritto l'esito della verifica e le attività conseguenti.

Il gestore qualora le condizioni lo consentano effettua la sostituzione del misuratore contestualmente all'esito della verifica effettuata sullo stesso.

Il gestore procede alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati sulla base di consumi medi annui, ovvero, in mancanza di questi, sulla base dei consumi medi annui degli utenti caratterizzati dalla stessa tipologia d'uso.

Gli importi calcolati sulla base dei nuovi consumi sono fatturati nella prima bolletta utile emessa dopo la sostituzione del misuratore malfunzionante. Nessun costo sarà addebitato all'utente per interventi di verifica del misuratore in loco.

In caso di presunte anomalie tecniche, l'utente può richiedere una verifica metrica del misuratore da effettuarsi presso laboratori autorizzati.

In tal caso il gestore procede alla sostituzione del contatore e all'invio del contatore da verificare a un laboratorio autorizzato. Il gestore provvederà a comunicare all'utente il recapito del laboratorio presso il quale si svolgerà la verifica, la data della verifica e il nominativo del referente aziendale della procedura.

Qualora l'utente richieda di effettuare un controllo di cui all'articolo 5 comma 2 del DM 93/17, la richiesta dovrà essere formalizzata alla Camera di Commercio Industria Artigianato e Agricoltura di Varese – Servizio Metrico - piazza Monte Grappa 5 - Varese, che curerà l'attivazione della procedura informando il gestore.

In tal caso, il Gestore (ove venga previsto il suo intervento) è tenuto al rispetto dello standard relativo al tempo di intervento per la verifica del misuratore che in tal caso è il tempo intercorrente tra la data di richiesta di intervento da parte della Camera di Commercio e la data di intervento del gestore per la rimozione dello strumento di misura da sottoporre a verifica. Il gestore è inoltre tenuto al rispetto dello standard relativo al tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore che in tal caso è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'esito trasmesso dalla Camera di Commercio e la data di invio all'utente finale dell'esito medesimo.

Nel caso in cui la verifica confermasse il corretto funzionamento del contatore, entro i limiti di tolleranza ammessi dalla normativa vigente, il costo della verifica metrica effettuata in laboratorio rimane a carico dell'utente, nell'ammontare stabilito nel Prezzario approvato dall'Ufficio d'Ambito 11 Varese e pubblicato sul sito internet www.alfavarese.it.

In caso contrario, il costo della verifica metrica resta a carico del gestore che provvederà inoltre alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati secondo le modalità sopra indicate.

STANDARD SPECIFICI

- **Tempo di intervento per la verifica del misuratore: 10 giorni lavorativi**
Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento per verifica sul misuratore da parte del gestore.
Nel caso di controlli in contraddittorio ai sensi dell'articolo 5 comma 2 del D.M. 93/17 ove previsto l'intervento del gestore, è il tempo intercorrente tra la data di richiesta di intervento da parte della Camera di Commercio e la data di intervento del gestore per la rimozione dello strumento di misura da sottoporre a verifica.
- **Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco: 10 giorni lavorativi**
Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica in loco presso l'utente finale e la data di invio all'utente finale stesso del relativo esito.



STANDARD SPECIFICI

- **Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio: 30 giorni lavorativi**
Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito.
Nei casi di controlli in contraddittorio ai sensi dell'articolo 5 del D.M. 93/17 è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'esito trasmesso dalla Camera di Commercio e la data di invio all'utente finale dell'esito medesimo.
- **Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante: 10 giorni lavorativi**
Tempo intercorrente tra la data di invio o messa a disposizione dell'utente dell'esito della verifica del misuratore e la data di sostituzione del misuratore medesimo.



Verifica livello di pressione

L'utente, qualora riscontri un'erogazione insufficiente, può richiedere la misurazione del livello di pressione al punto di consegna.

La richiesta di verifica del livello di pressione può essere presentata tramite:

- servizio telefonico di assistenza clienti – numero verde 800.103.500;
- sito internet www.alfavarese.it – Servizio clienti, tramite l'apposita pagina;
- posta elettronica all'indirizzo verificapressione@alfavarese.it;

- sportello al pubblico;
- via posta al seguente indirizzo: ALFA s.r.l. - Servizio Clienti - via Bottini, 5 - 21013 Gallarate (VA)

A seguito dell'intervento di verifica del livello di pressione, il gestore provvede a darne esito all'utente e, qualora il livello di pressione non risulti conforme a quanto previsto dal Regolamento del Servizio, a risolvere il problema nel minor tempo possibile.

Nessun costo verrà addebitato all'utente per interventi di verifica della pressione al punto di consegna.

STANDARD SPECIFICI

➤ **Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione: 10 giorni lavorativi**

Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di intervento del gestore. Qualora la verifica del livello di pressione abbia una durata di almeno 2 giorni, si considera come data di intervento da parte del gestore la data di inizio della verifica stessa.

➤ **Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione: 10 giorni lavorativi**

Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente del relativo esito. Qualora la verifica del livello di pressione abbia una durata di almeno 2 giorni, si considera come data di effettuazione della verifica la data di completamento della verifica stessa



Interruzioni programmate del servizio

Il gestore si impegna a fornire un servizio continuo e senza interruzioni.

L'interruzione del servizio può essere imputabile solo ad eventi di forza maggiore, a guasti o a manutenzioni non programmate necessarie per il corretto funzionamento degli impianti e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio. Per interruzioni programmate del servizio si intendono quelle interruzioni della fornitura dovute a interventi di manutenzione sugli impianti o sulle reti di acquedotto e di fognatura, che richiedono la sospensione dell'erogazione dell'acqua e l'interruzione della disponibilità dello scarico in fognatura. Le interruzioni programmate inerenti agli impianti di depurazione sono regolate da provvedimenti autorizzativi rilasciati dalle autorità competenti.

Il gestore organizza le proprie attività in modo tale da prevedere che le interruzioni programmate del servizio non siano superiori a 8 ore tutti i giorni dell'anno, salvo eventi o circostanze di forza maggiore che possono verificarsi durante le attività operative. Qualora non sia possibile garantire il ripristino della erogazione della fornitura di acqua potabile trascorse 8 ore dall'inizio dell'interruzione, il gestore provvederà ad attivare un servizio sostitutivo per la fornitura idropotabile alle utenze interessate, nel rispetto delle disposizioni della competente autorità sanitaria.

La durata massima per ciascuna interruzione programmata è pari o inferiore a 24 ore.

Nel caso in cui la durata massima della singola interruzione programmata ovvero il tempo intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione programmata ed il momento di ripristino della fornitura per ciascun utente finale interessato sia superiore a 24 ore, il gestore corrisponde all'utente finale interessato un indennizzo automatico.

In caso di sospensione del servizio idropotabile, qualora il tempo massimo intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione – sia essa programmata o non programmata – e il momento in cui viene attivato il servizio sostitutivo di emergenza per ciascun utente finale interessato sia superiore a 48 ore, il gestore corrisponde agli utenti un indennizzo automatico.

Nel caso di utenza condominiale, l'indennizzo automatico è valorizzato per ciascun utente indiretto sotteso, che coincide con le unità immobiliari sottese al contratto di fornitura.

Ogni qualvolta si rendessero necessarie interruzioni programmate del servizio se ne darà preavviso con almeno 48 ore di anticipo tramite le modalità più consone allo specifico intervento e ritenute più efficaci al fine di garantire l'informazione ai cittadini interessati e al Comune:

- comunicazione con avviso nel caso di coinvolgimento solo di un numero limitato di cittadini o al Comune nel caso in cui l'interruzione interessi tutto il territorio comunale;
- sito internet www.alfavarese.it.

Per ospedali, case di cura, case di riposo per anziani, scuole e utenze similari, il gestore effettuerà una comunicazione diretta con un preavviso scritto contenente indicazioni sulla durata prevista dell'interruzione.

STANDARD SPECIFICI

- **Durata massima della singola sospensione programmata: 24 ore**
Tempo intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione programmata ed il momento di ripristino della fornitura per ciascun utente finale interessato.



STANDARD SPECIFICI

- **Tempo massimo di attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile: 48 ore**

Tempo intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione – sia essa programmata o non programmata – e il momento in cui viene attivato il servizio sostitutivo di emergenza, per ciascun utente finale interessato.

- **Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura: 48 ore**

Tempo intercorrente tra il momento in cui viene avvisato ciascun utente finale ed il momento in cui si verifica la singola interruzione della fornitura oggetto del preavviso.





RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E RECLAMI

Richieste di informazioni

Le richieste di informazioni, oltre che telefonicamente al servizio telefonico di assistenza clienti al numero verde 800.103.500, possono essere effettuate in forma scritta e trasmesse con le seguenti modalità:

- posta elettronica assistenza.clienti@alfavarese.it;
- posta elettronica certificata (PEC) assistenza.clienti@pec.alfavarese.it;
- sito internet www.alfavarese.it – Servizio clienti, compilando l'apposito modulo;
- via posta ordinaria al seguente indirizzo: ALFA s.r.l. - Servizio Clienti - via Bottini, 5 - 21013 Gallarate (VA)

Il gestore si impegna a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta alle richieste scritte di informazione con indicazione del nominativo e del riferimento organizzativo incaricato di fornire - ove necessario - eventuali ulteriori chiarimenti.

STANDARD SPECIFICI

- **Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni:
30 giorni lavorativi**

Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di invio della risposta motivata scritta.



Reclami

L'utente, in caso di violazione dei principi e/o di mancato rispetto degli standard definiti nella presente Carta del Servizio, può presentare reclamo scritto all'ufficio relazioni clienti.

Il gestore ha istituito un apposito ufficio per curare i rapporti con gli utenti e le associazioni dei consumatori e controllare e garantire il rispetto degli standard di qualità della Carta del Servizio. L'ufficio ha il compito di raccogliere tutte le segnalazioni e i reclami degli utenti.

Nella formulazione del reclamo scritto, l'utente deve indicare: nome e cognome, l'indirizzo postale o telematico, il riferimento contrattuale (codice cliente riportato in bolletta), il servizio a cui si riferisce il reclamo, l'indirizzo di fornitura, nonché tutti gli elementi in suo possesso relativamente alla problematica evidenziata, in modo da consentire la ricostruzione della situazione e i conseguenti accertamenti.

Il reclamo in forma scritta può essere trasmesso con le seguenti modalità:

- posta elettronica certificata, indirizzando la richiesta a reclami@pec.alfavarese.it;

- posta elettronica all'indirizzo mail reclami@alfavarese.it;
- sito internet www.alfavarese.it – Servizio clienti, compilando l'apposito modulo;
- via posta ordinaria al seguente indirizzo: ALFA s.r.l. - Servizio Clienti - via Bottini, 5 - 21013 Gallarate (VA)

L'utente può effettuare un reclamo anche presso lo sportello al pubblico, compilando l'apposito modulo. In questi casi sarà cura dell'addetto al servizio clienti dare assistenza all'utente nella formulazione e inoltro del reclamo.

STANDARD SPECIFICI

➤ **Tempo per la risposta a reclami scritti: 30 giorni lavorativi**

Tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo scritto dall'utente e la data di invio della risposta motivata scritta.



Nel caso in cui si rendesse necessario un sopralluogo presso il punto di consegna oppure la complessità del reclamo sia tale da non consentire il rispetto dei tempi di risposta, il gestore informerà l'utente in forma scritta, se l'utente ha fornito un indirizzo mail/PEC, o telefonicamente, entro 15 giorni dal ricevimento del reclamo, indicando i termini previsti per la risoluzione del reclamo stesso.

Nella risposta al reclamo scritto devono essere riportati i seguenti contenuti minimi:

- il riferimento al reclamo scritto.
- l'indicazione del nominativo e del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.
- la valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi o contrattuali applicati.
- la descrizione ed i tempi delle azioni correttive poste in essere dal gestore
- le seguenti informazioni contrattuali
 - il servizio (SII o singoli servizi che lo compongono)
 - la sotto-tipologia d'uso
 - per i reclami di natura tariffaria, la tariffa applicata
- l'elenco della documentazione allegata.

Nel caso di reclamo recante contestazioni relative alla fatturazione di importi per consumi risalente a più di due anni per i quali non risulti maturata la prescrizione, il gestore è tenuto a dettagliare nella risposta motivata, in aggiunta ai contenuti minimi suddetti, gli elementi che hanno determinato la richiesta di pagamento così da consentire all'utente la tutela dei propri diritti.

L'utente, qualora non sia soddisfatto della risposta ricevuta, può:

- richiedere, anche in forma scritta, al gestore un incontro di approfondimento della questione oggetto del reclamo. Il gestore si impegna a fissare un incontro con l'utente entro 30 giorni dalla data di ricevimento della richiesta;

- avvalersi della collaborazione delle associazioni riconosciute dei consumatori (ai sensi dell'art. 137 del Codice del Consumo);
- attivare gratuitamente la procedura di conciliazione online presso il Servizio Conciliazione ARERA (www.sportelloperilconsumatore.it/lo-sportello/i-servizi/servizio-conciliazione) registrandosi al Portale (www.portalesportello.it) e compilando online il relativo modulo. L'esperimento del tentativo di conciliazione presso il Servizio Conciliazione ARERA è condizione di procedibilità della domanda giudiziale. Per maggiori informazioni è possibile contattare anche lo Sportello per il Consumatore Energia e Ambiente al numero 800.166.654.

In alternativa, è comunque facoltà dell'utente esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione presso le Camere di Commercio previa stipula di una convenzione tra ARERA e Unioncamere.

Lo svolgimento del tentativo di conciliazione non preclude in ogni caso la concessione dei provvedimenti giudiziali urgenti e cautelari.

Richieste di informazioni su servizi di fognatura e depurazione erogati da altri gestori

Nel caso in cui l'erogazione del servizio di fognatura e/o depurazione sia effettuato da un altro gestore, le richieste di informazioni e i reclami ricevuti dagli utenti del gestore del servizio acquedotto, saranno inoltrate al gestore che effettua il servizio di fognatura e/o depurazione, informando di questa circostanza l'utente e rispettando gli standard di qualità previsti.

STANDARD SPECIFICI

- **Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione: 5 giorni lavorativi**
Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore del servizio di acquedotto della richiesta dell'utente e la data di invio al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione.
- **Tempo per l'inoltro all'utente della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione: 5 giorni lavorativi**
Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore del servizio di acquedotto della comunicazione del gestore del servizio di fognatura e/o depurazione e la data di invio della medesima comunicazione all'utente.

STANDARD GENERALE

- **Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura: 10 giorni lavorativi**
Tempo intercorrente tra la data di esecuzione dell'intervento indicato e la data in cui il gestore dell'acquedotto comunica al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione l'avvenuta esecuzione dell'intervento stesso





15

INFORMAZIONI AGLI UTENTI E AI CITTADINI

Il gestore considera fondamentale instaurare un corretto e tempestivo rapporto con i propri utenti finali, improntato a regole di correttezza e trasparenza.

Il personale del gestore è tenuto a fornire pertanto tutte le informazioni necessarie all'instaurazione di un corretto rapporto tra gestore e utente e a favorire un corretto utilizzo del servizio e delle risorse.

L'utente finale ha diritto di accedere alle informazioni, ai documenti e agli atti in possesso del gestore che lo riguardano.

Il diritto di accesso dell'interessato è esercitato secondo le modalità disciplinate dall'art. 15 del Reg. UE 679/2016, nei riguardi degli atti e delle informazioni previste dalla Legge 241/1990 che ha introdotto il diritto per chiunque abbia un interesse diretto, concreto e attuale di accedere ai documenti amministrativi, garantendo trasparenza e imparzialità dell'azione pubblica. In particolare, l'utente ha diritto di esaminare documenti o atti che lo riguardino e di estrarne copia, salvo il rimborso del costo di accesso e di produzione, che sarà applicato, e di volta in volta comunicato, nel caso fossero richieste copie cartacee e non informatizzate.

Sono esclusi dal costo di accesso e di produzione i documenti contrattuali (quali contratto, regolamenti di servizio e carta dei servizi), estratto conto e quattro ultime bollette.

Per garantire all'utente finale la costante informazione sulle modalità di prestazione dei servizi, nonché sulle procedure e iniziative aziendali che possono interessarlo, il gestore utilizza, tra gli altri, i seguenti strumenti:

- call Center raggiungibile con numero verde;
- accesso all'Ufficio Clienti;
- bollette;
- organi di informazione (TV, radio, stampa locali);
- sito Internet www.alfavarese.it;
- opuscoli informativi;
- campagne promozionali;
- affissioni;
- AlfApp

Utilizzando tali strumenti, il gestore si impegna a:

- a. rendere disponibile a tutti gli utenti finali copia della presente Carta del servizio;
- b. rendere disponibile a tutti gli utenti finali copia del Regolamento per il Servizio Idrico Integrato, contenenti le principali condizioni di somministrazione del servizio e le regole del rapporto intercorrente tra le parti;

- c. portare a conoscenza degli utenti finali le modifiche della presente Carta del servizio e del Regolamento per il Servizio Idrico Integrato;
- d. attivare un servizio di consulenza per gli utenti finali, al fine di fornire informazioni sui contratti di utenza in vigore e, in generale, sugli aspetti commerciali del servizio (stipula del contratto, volture, bollette, allacciamenti). A tale servizio è possibile accedere di persona, telefonicamente o per iscritto attraverso appositi sportelli e tramite il Call Center;
- e. effettuare campagne informative e di sensibilizzazione sui problemi idrici;
- f. informare su attività, notizie ed eventi che l'utente dovrebbe conoscere con la massima tempestività;
- g. assicurare gli utenti finali della corrispondenza dell'acqua distribuita ai vigenti standard di legge e rendere noti, sul sito internet oppure presso il Call Center, i valori caratteristici indicativi dei parametri relativi all'acqua erogata; rendere note agli utenti finali le norme di legge e i limiti stabiliti dall'Ufficio d'Ambito per eventuali usi civili non potabili dell'acqua erogata;
- h. informare sulle procedure di pagamento delle bollette e sulle modalità di lettura dei contatori;
- i. informare sul meccanismo di composizione e variazione della tariffa;
- j. informare sulle procedure per la presentazione di eventuali reclami;
- k. informare sulle procedure per accedere alle agevolazioni tariffarie (cd. bonus idrico);
- l. informare l'utenza circa l'andamento del servizio erogato, pubblicando sul sito internet www.alfavarese.it i dati quali-quantitativi caratteristici del servizio e la Relazione annuale sui risultati conseguiti nel precedente esercizio.

Inoltre, per facilitare lo svolgimento del loro ruolo a tutela degli utenti finali, il gestore si impegna a rendere disponibile su richiesta delle Associazioni dei consumatori i dati caratteristici del servizio.



16 VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

Al fine di facilitare un costante monitoraggio della qualità dei propri servizi, il gestore considera strategico l'obiettivo del monitoraggio della soddisfazione dei propri utenti finali.

Si impegna pertanto ad attivare tutti i più opportuni canali di comunicazione con i cittadini e a facilitare le espressioni del loro gradimento in riferimento ai servizi erogati. Il gestore si impegna inoltre a monitorare in maniera continua ed efficace le valutazioni ricevute, basandosi su queste ultime per la definizione degli obiettivi di miglioramento del servizio.

Le valutazioni vengono raccolte mediante:

- raccolta sistematica da parte del personale del gestore dei giudizi espressi dagli utenti finali nelle occasioni di contatto con gli stessi;
- raccolta di reclami scritti;
- raccolta di suggerimenti e osservazioni spontanee;
- indagini periodiche di customer satisfaction su campioni significativi di utenti finali, anche mirate a specifici aspetti del servizio erogato;
- incontri con i comitati dei consumatori.

Il gestore si impegna a fornire annualmente una sintesi dei dati caratteristici raccolti.



17 INDENNIZZI

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità previsti dalla RQSII, il gestore corrisponde all'utente, in occasione della prima bolletta utile, un indennizzo automatico base pari a 30 €, come riportato nella tabella di cui al par. 19.

Il gestore è tenuto ad accreditare all'utente finale l'indennizzo automatico attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima bolletta utile.

Nel caso in cui l'importo della prima bolletta addebitata all'utente finale sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la bolletta deve evidenziare un credito a favore dell'utente finale, che deve essere detratto dalla successiva bolletta ovvero corrisposto mediante rimessa diretta.

L'indennizzo automatico, ove dovuto, deve comunque essere corrisposto all'utente finale entro 180 giorni solari dalla formazione dell'obbligo in capo al gestore di erogare la prestazione oggetto di standard specifico ai sensi della RQSII, quindi dal giorno in cui si iniziano a calcolare i termini per il rispetto dello stesso, ovvero nei casi di morosità, dal giorno in cui l'utente finale provvede al pagamento delle somme dovute.

Nella bolletta la causale della detrazione deve essere indicata come "Indennizzo automatico per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità contrattuale definiti dall'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente". Nel medesimo documento deve essere altresì indicato che "La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il richiedente di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito".

L'indennizzo automatico base è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito:

- se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l'indennizzo automatico base;
- se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;
- se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

Da tale sistema di calcolo di erogazione di indennizzo crescente sono esclusi gli indennizzi relativi a:

- mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti;
- tempo minimo garantito di preavviso in caso di interruzione programmata del servizio di fornitura idrica;
- tempo massimo garantito di durata di una interruzione programmata del servizio;
- tempo massimo garantito di attivazione del servizio sostitutivo di emergenza.

Il gestore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico:

- a. qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità sia riconducibile a cause di forza maggiore o a cause imputabili all'utente;
- b. nel caso in cui all'utente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico;
- c. in caso di reclami o altre comunicazioni per le quali non è possibile identificare l'utente perché non contengono le informazioni minime previste nella presente Carta del Servizio.

Il gestore, nei casi in cui l'utente risulti moroso, sospende l'erogazione dell'indennizzo automatico fino al pagamento delle somme dovute.

Per quanto attiene alla disciplina degli indennizzi nella gestione della morosità si rimanda a quanto previsto al par. 11.



18 VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO

La Carta del Servizio è da intendersi valida per gli utenti serviti dal gestore Alfa s.r.l. nei comuni ricompresi nel territorio dell'Ufficio d'Ambito 11 Varese.

La presente Carta del Servizio ha validità pari a quella della Convenzione per l'affidamento del Servizio Idrico Integrato tra l'Ufficio d'Ambito 11 Varese e il gestore.

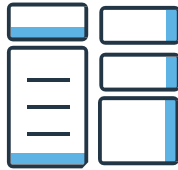
La Carta del Servizio è oggetto di revisione periodica e potrà essere aggiornata previa approvazione dell'Ufficio d'Ambito 11 Varese, in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico organizzative del servizio. L'adozione di standard migliorativi per nuove esigenze manifestate dalle Autorità di regolazione, dallo stesso gestore e dagli utenti può avvenire autonomamente previa comunicazione all'Ufficio d'Ambito.

L'aggiornamento del sito web, degli strumenti di comunicazione, di campagne di sensibilizzazione non costituiscono modifiche alla Carta.

Nei confronti degli utenti le disposizioni della Carta del servizio hanno efficacia ai sensi degli artt. 1339 e 1374 c.c. nelle disposizioni contrattuali e di quelle che regolano in generale il rapporto di utenza.

Gli utenti sono portati a conoscenza di eventuali revisioni della Carta del servizio tramite gli strumenti indicati nel paragrafo "Informazioni ai clienti e ai Cittadini".

La presente revisione della Carta del Servizio entra in vigore dal **1° marzo 2026**.



RIEPILOGO DEGLI STANDARD GENERALI

	INDICATORE		Standard generale (i giorni laddove non specificati si intendono lavorativi)	Base di calcolo
1	Tempo medio di attesa allo sportello	≤ 20 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente si presenta allo sportello e il momento in cui viene ricevuto	media sul totale delle prestazioni
2	Tempo massimo di attesa allo sportello	≤ 60 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente si presenta allo sportello e il momento in cui viene ricevuto	95% delle singole prestazioni
3	Accessibilità al Servizio Telefonico	> 90%	Rapporto, nel mese considerato, tra il tempo in cui almeno una linea telefonica è libera e il tempo complessivo di apertura del servizio telefonico	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
4	Tempo medio di attesa per il Servizio Telefonico	≤ 240 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
5	Livello del Servizio Telefonico	≥ 80%	Rapporto nel mese considerato tra il numero di utenti che hanno parlato effettivamente con un operatore e il numero totale di utenti che hanno richiesto di parlare con operatore	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
6	Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento	≤ 120 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata con l'ausilio di un risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di pronto intervento	Rispetto in almeno il 90% delle singole prestazioni
7	Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	3 ore	Tempo intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore del pronto intervento e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dal gestore	90% delle singole prestazioni

8	Tempo di risposta alle richieste scritte di rettifica fatturazione	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta	95% delle singole prestazioni
9	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico - lavoro complesso	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente con la contestuale firma del contratto di fornitura e la data di completamento dei lavori da parte del gestore	90% delle singole prestazioni
10	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario - lavoro complesso	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente con la contestuale firma del contratto di fornitura e la data di completamento dei lavori da parte del gestore	90% delle singole prestazioni
11	Tempo di esecuzione lavoro complesso	≤30 giorni	Tempo intercorrente tra il pagamento/ accettazione formale del preventivo da parte dell'utente e la data di completamento lavori da parte del gestore	90% delle singole prestazioni
12	Tempo massimo per l'appuntamento concordato	7 giorni	Tempo intercorrente tra il giorno in cui il gestore riceve la richiesta dell'utente e il giorno in cui si verifica l'appuntamento	90% delle singole prestazioni
13	Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	24 ore	Tempo intercorrente tra il momento in cui viene comunicata la disdetta all'utente e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata	95% delle singole prestazioni
14	Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di esecuzione dell'intervento indicato e la data in cui il gestore dell'acquedotto comunica al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione l'avvenuta esecuzione dell'intervento stesso	90% delle singole prestazioni

RIEPILOGO DEGLI STANDARD SPECIFICI SOGGETTI A INDENNIZZO

INDICATORE		Standard specifico (i giorni laddove non specificati si intendono lavorativi)	Indennizzo
1	Periodicità minima di fatturazione	2/anno se consumi ≤ 100mc 3/anno se 100mc < consumi ≤ 1000mc 4/anno se 1000mc < consumi ≤ 3000mc 6/anno se consumi > 3000mc	N. bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi 30 euro
2	Tempo per l'emissione della bolletta	45 giorni solari	Tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della bolletta e la data di emissione della bolletta stessa 30 euro
3	Tempo di rettifica di fatturazione	60 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dall'utente finale relativa a una bolletta già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta 30 euro
4	Termine per il pagamento della bolletta	almeno 20 giorni solari	Tempo intercorrente tra la data di emissione della bolletta e il termine di pagamento per la stessa non soggetto a indennizzo
5	Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente 30 euro
6	Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente 30 euro
7	Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente 30 euro
8	Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	20 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente 30 euro
9	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico - lavoro semplice	15 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'utente 30 euro
10	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario - lavoro semplice	20 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'utente 30 euro

11	Tempo di attivazione della fornitura	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento e la data di effettiva attivazione da parte del gestore	30 euro
12	Tempo di riattivazione o subentro nella fornitura	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa	30 euro
13	Tempo di riattivazione o subentro nella fornitura con modifica della portata del misuratore	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa	30 euro
14	Tempo di esecuzione della voltura	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente	30 euro
15	Tempo di disattivazione della fornitura	7 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di cessazione del servizio da parte dell'utente e la data di disattivazione della fornitura da parte del gestore	30 euro
16	Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità	2 giorni feriali	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute al gestore e la data di riattivazione della fornitura da parte del gestore stesso	30 euro
17	Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo dell'utente e la data di invio all'utente stesso del preventivo da parte del gestore	30 euro
18	Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	20 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo dell'utente e la data di invio all'utente stesso del preventivo da parte del gestore	30 euro
19	Tempo di esecuzione - lavoro semplice	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente e la data di completamento lavori da parte del gestore	30 euro
20	Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati	3 ore	Periodo di tempo entro il quale viene concordato un appuntamento con l'utente	30 euro
21	Tempo di intervento per la verifica del misuratore	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore	30 euro
22	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente del relativo esito	30 euro
23	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente del relativo esito	30 euro
24	Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di invio all'utente dell'esito della verifica del misuratore e la data in cui il gestore intende sostituire il misuratore stesso	30 euro

25	Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore	30 euro
26	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente del relativo esito	30 euro
27	Durata massima della singola sospensione programmata (S1)	24 ore	Tempo intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione programmata ed il momento di ripristino della fornitura per ciascun utente finale interessato	30 euro
28	Tempo massimo del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile (S2)	48 ore	Tempo intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione – sia essa programmata o non programmata - e il momento in cui viene attivato il servizio sostitutivo di emergenza, per ciascun utente finale interessato	30 euro
29	Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura (S3)	48 ore	Tempo intercorrente tra il momento in cui viene avvisato ciascun utente finale ed il momento in cui si verifica la singola interruzione della fornitura oggetto del preavviso	30 euro
30	Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di invio della risposta motivata scritta	30 euro
31	Tempo per la risposta a reclami	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo dell'utente e la data di invio della risposta motivata scritta	30 euro
32	Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore del servizio di acquedotto della richiesta dell'utente e la data di invio al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	30 euro
33	Tempo per l'inoltro all'utente della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore del servizio di acquedotto della comunicazione del gestore del servizio di fognatura e/o depurazione e la data di invio della medesima comunicazione all'utente	30 euro
34*	Numero minimo di tentativi di raccolta della misura	2/anno 3/anno	Rispetto del numero minimo di tentativi di raccolta della misura per utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc. Rispetto del numero minimo di tentativi di raccolta della misura per utenti finali con consumi medi annui superiori a 3.000 mc.	30 euro
35*	Tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta della misura agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile	48 ore	Rispetto del preavviso minimo per tentativi di raccolta della misura agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile	30 euro

Per giorni lavorativi, si intendono i giorni non festivi della settimana compresi tra lunedì e venerdì inclusi.

Per giorni feriali si intendono i giorni non festivi della settimana compresi tra lunedì e sabato inclusi.

* Con decorrenza dal 1° gennaio 2023

RIEPILOGO INDENNIZZI PER MOROSITÀ

INDICATORE	Descrizione	Standard giorni solari	Indennizzo
1	Indennizzo automatico comma 10.1 lettera a) REMSI	Sospensione, ovvero disattivazione per morosità ad un utente finale non disalimentabile	- 30 euro
2	Indennizzo automatico comma 10.1 lettera b) REMSI	Disattivazione fornitura per morosità ad un utente finale domestico residente fatto salvo si sia verificata la manomissione dei sigilli o dei limitatori di flusso ovvero le medesime utenze non abbiamo provveduto a onorare gli obblighi per il recupero della morosità pregressa riferiti ai 24 mesi precedenti alla data di costituzione in mora	- 30 euro
3	Indennizzo automatico comma 10.1 lettera c) REMSI	Limitazione, sospensione o disattivazione fornitura per morosità in assenza di invio della comunicazione di costituzione in mora	- 30 euro
4	Indennizzo automatico comma 10.1 lettera d) REMSI	Limitazione, sospensione o disattivazione fornitura per morosità nonostante l'avvenuto pagamento da parte dell'utente finale, nei tempi e nelle modalità previste nella comunicazione di costituzione in mora	- 30 euro
5	Indennizzo automatico comma 10.2 lettera a) REMSI	Limitazione, sospensione o disattivazione fornitura per morosità, in presenza di invio della comunicazione di costituzione in mora ma in anticipo rispetto al termine indicato nella comunicazione di costituzione in mora	- 10 euro
6	Indennizzo automatico comma 10.2 lettera b) REMSI	Limitazione, sospensione o disattivazione fornitura per morosità, in presenza di invio della comunicazione di costituzione in mora, nonostante l'utente finale abbia inoltrato richiesta di rateizzazione nei tempi e con le modalità indicate nella comunicazione di costituzione in mora	- 10 euro
7	Indennizzo automatico comma 10.2 lettera d) REMSI	Limitazione, sospensione o disattivazione fornitura per morosità, in presenza di invio della comunicazione di costituzione in mora, in caso di mancato invio di sollecito bonario di pagamento	- 10 euro



20

PRINCIPALI CONDIZIONI DI FORNITURA E MODALITA' DI FRUIZIONE DEL SERVIZIO

Principali condizioni di fornitura e modalità di fruizione del servizio

Oggetto	Il Contratto ha per oggetto la somministrazione del servizio idrico integrato. La fornitura è altresì regolata dalla Carta del Servizio e dal Regolamento del servizio adottati dal Gestore, nonché dalla normativa e dalla regolazione vigenti.
Conclusione del Contratto	La fornitura viene attivata solo dopo la stipulazione tra l'utente ed il Gestore del Contratto per l'uso dichiarato dall'utente e dopo l'avvenuta realizzazione dei lavori di allacciamento, qualora necessari per l'erogazione. Il Contratto può essere intestato ad una sola persona fisica/giuridica. Il Contratto deve essere sottoscritto dall'Utente e restituito in tutte le sue parti nelle modalità riportate nel Contratto.
Deposito cauzionale	Il Gestore richiede all'utente finale, all'atto della conclusione del Contratto, il versamento di un importo a titolo di deposito cauzionale. L'importo a titolo di garanzia è pari al valore dei corrispettivi unitari dovuti per 3 (tre) mensilità di consumo medio annuo riconducibili all'Utente. Per le utenze condominiali, il deposito cauzionale è pari al 60% della somma dei depositi cauzionali dei singoli utenti sotesi, nel rispetto dei valori massimi definiti dalla regolazione vigente. Il Gestore, qualora ne sia a conoscenza, non richiederà la prestazione di alcuna garanzia agli utenti che usufruiscano di agevolazioni tariffarie di carattere sociale. Nel caso di utente finale con consumi fino a 500 mc/a che dovesse attivare, al momento della conclusione del Contratto oppure durante lo svolgimento del rapporto contrattuale, il pagamento mediante domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito, lo stesso non sarà tenuto al versamento di alcun deposito cauzionale/prestazione di garanzia e l'eventuale deposito già versato/garanzia già prestata verrà restituita con la prima fatturazione utile. Il Gestore si riserva comunque di addebitare all'utente l'importo a titolo di deposito cauzionale in qualunque caso la procedura RID non venga attivata, venga meno o sia attivata in ritardo.
Condizioni economiche	Le condizioni economiche, periodicamente aggiornate secondo le regole di determinazione individuate da ARERA, sono inoltre reperibili sul sito aziendale: www.alfavarese.it
Fatturazione e modalità di pagamento - Rateizzazione	La periodicità di fatturazione dei consumi è definita sulla base dei consumi medi annui riferiti alle ultime 3 (tre) annualità. La fatturazione avviene con periodicità: a) semestrale (2 bollette anno), per Utenti con consumi medi fino a 100 mc/a; b) quadrimestrale (3 bollette anno), per Utenti con consumi medi da 101 fino a 1.000 mc/a; c) trimestrale (4 bollette anno), per Utenti con consumi medi da 1.001 a 3.000 mc/a; d) bimestrale (6 bollette anno), per Utenti con consumi medi superiori a 3.000 mc/a. La fatturazione avviene sulla base dei dati di consumo rilevati. In caso d'indisponibilità di dati di misura, la fatturazione avverrà sulla base di eventuali autoletture comunicate dall'Utente. In assenza di letture e autoletture, la fatturazione avviene sulla base di dati stimati dal Gestore sulla base del consumo medio annuo calcolato come previsto da delibera Arera 218/2016/R/idr. La modalità principale di emissione della bolletta è il formato cartaceo. Nel caso in cui l'Utente opti per l'invio in formato digitale, la bolletta sarà inviata tramite posta elettronica agli indirizzi indicati dall'Utente nel Modulo di adesione o attraverso altro sistema indicato dal Gestore. Qualora l'Utente scelga di ricevere copia della bolletta in formato cartaceo, anche in un momento successivo all'attivazione, l'esecuzione del Contratto proseguirà con l'invio cartaceo della bolletta all'indirizzo che indicherà nel Modulo di adesione, senza alcun onere o costo aggiuntivo per l'Utente. L'Utente è tenuto al pagamento delle bollette entro la data di scadenza indicata sulla bolletta, successiva almeno di 20 (venti) giorni solari rispetto a quella di emissione, con le seguenti modalità: a) bonifico bancario/postale; b) assegno circolare o bancario; c) con avviso PagoPa; d) domiciliazione bancaria; e) bollettino postale; f) presso sportelli automatici ATM; g) presso lo sportello aperto al pubblico; h) con bonifico bancario tramite home banking, via internet con servizio PagoPA. L'utente ha la facoltà di rateizzare le bollette nei casi espressamente previsti dalla regolazione vigente e nei termini e con le modalità previste dall'art. 13 del Contratto.

Morosità	<p>Qualora l'utente non rispetti il termine di pagamento indicato in bolletta, il Gestore addebiterà sulla successiva bolletta utile interessi convenzionali per ritardato pagamento calcolati su base annua e pari al tasso ufficiale di riferimento fissato dalla Banca Centrale europea (BCE) aumentato di 3,5 punti percentuali per il periodo di ritardo.</p> <p>In caso di mancato pagamento da parte dell'utente oltre il termine di pagamento indicato in bolletta, decorsi almeno 10 giorni solari dalla data di scadenza della bolletta stessa, il Gestore, invierà all'utente un primo sollecito bonario di pagamento a mezzo raccomandata a/r o PEC.</p> <p>A seguito dell'invio del sollecito bonario di pagamento, decorsi almeno 25 giorni solari dalla data di scadenza della bolletta, il Gestore, mediante una comunicazione scritta di costituzione in mora, inviata tramite raccomandata a/r o PEC al domicilio provvederà ad intimare all'utente il pagamento delle bollette scadute, entro un termine non inferiore a 40 giorni solari a partire dal ricevimento da parte dell'utente della comunicazione contenente il sollecito bonario di pagamento.</p> <p>In caso di perdurante mancato pagamento oltre il termine indicato nella comunicazione di costituzione mora, qualora l'Utente non abbia ancora provveduto al pagamento dell'insoluto, il Gestore: a) in caso di utente disalimentabile, procede alla limitazione e successiva sospensione/disattivazione della fornitura secondo quanto previsto dalla regolazione vigente; b) in caso di utente non disalimentabile, procede alla limitazione della fornitura secondo quanto previsto dalla regolazione vigente. In nessun caso il Gestore può procedere alla sospensione/disattivazione della fornitura.</p> <p>L'utente moroso non può pretendere il risarcimento di danni derivanti dalla sospensione/disattivazione dell'erogazione del servizio e sarà tenuto al pagamento delle spese postali necessarie all'invio del sollecito di pagamento e della costituzione in mora e ai costi sostenuti dal Gestore per gli eventuali interventi di limitazione, sospensione, disattivazione, ripristino e riattivazione della fornitura.</p> <p>Qualora nel caso di misuratore non accessibile, non sia tecnicamente possibile procedere alla limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura, il Gestore ha facoltà di intervenire mediante la chiusura a livello della presa stradale.</p> <p>In caso di morosità dell'utente domestico residente, il Gestore ha facoltà di procedere alla limitazione della fornitura solo qualora possa garantire l'erogazione della quantità di acqua prevista dalla fascia agevolata di consumo, pari almeno a 50 litri/abitante/giorno.</p> <p>Qualora l'utente provveda al pagamento dell'insoluto, è tenuto a comunicare il prima possibile l'avvenuto pagamento ai canali previsti all'art. 14 del Contratto.</p> <p>Il Gestore può in ogni caso procedere alla disattivazione della fornitura e contestuale risoluzione del Contratto anche con utenti domestici residenti in caso di: a) manomissione dei sigilli dei misuratori o dei limitatori di flusso; b) mancato pagamento delle morosità pregresse riferite ai 24 (ventiquattro) mesi precedenti alla data di costituzione in mora.</p> <p>Il Gestore è tenuto alla riattivazione/ripristino del servizio sospeso/disattivato per morosità dell'Utente a seguito del pagamento da parte di quest'ultimo delle somme dovute. Le spese per la riattivazione/ripristino della fornitura sono pertanto a carico dell'utente.</p> <p>Il Gestore è tenuto a corrispondere all'utente un indennizzo automatico nei casi previsti dalla regolazione vigente.</p>
Durata del Contratto - Recesso - ripensamento	<p>Il Contratto è a tempo indeterminato, salvo recesso dell'utente da presentarsi con le modalità previste all'art. 6 del Contratto.</p> <p>Trattandosi di Contratto concluso in un luogo diverso dai locali commerciali del Gestore o a distanza, l'utente consumatore può esercitare il diritto di ripensamento senza oneri e senza dover fornire alcuna motivazione entro 14 (quattordici) giorni decorrenti dalla data di conclusione del Contratto, secondo quanto previsto dal Codice del consumo, fatto sempre salvo quanto specificamente previsto dal medesimo Codice agli artt. 52 e 53, come di seguito specificato: a) presentando una qualsiasi dichiarazione scritta, della sua decisione di esercitare il diritto di ripensamento, con le modalità descritte all'art. 6 del Contratto; b) mediante invio della richiesta di ripensamento, attraverso i canali ivi indicati. Tale termine è esteso a 30 (trenta) giorni nel caso di Contratto concluso nel contesto di visite non richieste del Gestore presso l'abitazione del consumatore ovvero escursioni organizzate dal Gestore.</p> <p>L'utente consumatore ha la facoltà di richiedere al Gestore l'esecuzione del Contratto prima che sia decorso il termine per il ripensamento; tale richiesta può comportare un anticipo della fornitura rispetto alle tempistiche di norma applicate dal Gestore. In questo caso, qualora non sia stata avviata la fornitura, il consumatore potrà comunque esercitare il ripensamento ma sarà tenuto a corrispondere gli eventuali costi già sostenuti dal Gestore così come determinati dalla normativa vigente. Nel caso di avvio della fornitura, il consumatore sarà tenuto al pagamento degli eventuali corrispettivi di fornitura previsti dal Contratto fino al momento della cessazione della fornitura stessa. In questo caso, ai sensi degli artt. 50.3 e 51.8 del Codice del Consumo, il consumatore riconosce che una volta che il Contratto sarà stato interamente eseguito dal Gestore, ovvero una volta avviata la fornitura, non avrà più diritto di esercitare il ripensamento.</p>

Modalità e tempistiche di erogazione della fornitura – interruzioni	L'acqua è fornita con carattere di continuità, salvo i casi di forza maggiore, secondo le modalità stabilite dalla Carta del Servizio e dal Regolamento del servizio. Il Gestore può interrompere o limitare la somministrazione dell'acqua per lavori di manutenzione dei propri impianti e per esigenze del proprio servizio. Tali interruzioni o limitazioni vengono effettuate compatibilmente con le necessità del servizio, in modo da arrecare il minimo disturbo alla generalità degli utenti. Le interruzioni o limitazioni della fornitura, di qualsiasi natura non danno luogo a riduzioni dei corrispettivi, risarcimento danni e risoluzione del Contratto.
Reclami	Gli utenti possono presentare reclamo qualora riscontrino ritardi, inadempienze o in generale un cattivo funzionamento del servizio. I reclami scritti devono essere presentati tramite apposita richiesta da inviarsi ai canali indicati all'art. 15 del Contratto o attraverso il modulo messo a disposizione sul sito www.alfavarese.it , purché contenga, oltre alla descrizione della problematica almeno le seguenti informazioni: a) nome e cognome; b) indirizzo di fornitura; c) indirizzo postale (se diverso dall'indirizzo di fornitura) o telematico; d) codice utente; e) il servizio a cui si riferisce il reclamo scritto (servizio idrico integrato/acquedotto/fognatura/depurazione).
Risoluzione extragiudiziale delle controversie	L'utente che abbia presentato un reclamo al quale il Gestore non abbia risposto o abbia fornito una risposta ritenuta insoddisfacente, può attivare gratuitamente la procedura di conciliazione online presso il Servizio Conciliazione di ARERA (www.sportelloperilconsumatore.it/lo-sportello/i-servizi/servizio-conciliazione) registrandosi al Portale (www.portalesportello.it) e compilando online il relativo modulo. Per maggiori informazioni è possibile contattare anche lo Sportello per il Consumatore Energia e Ambiente al numero 800.166.654. Dinanzi al Servizio Conciliazione è possibile esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione quale condizione di procedibilità per l'accesso alla giustizia ordinaria. L'eventuale accordo presso il Servizio Conciliazione costituisce titolo esecutivo, ovvero può esser fatto valere dalle parti dinanzi al giudice competente in caso di mancato rispetto dei contenuti.



AOO UFFICIO D'AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE DELLA PROVINCIA DI VARESE
Protocollo Partenza N. 1033/2023 del 05-03-2023
Allegato 2 - Class. 9.3 - Copia Documento



ACQUEDOTTO | FOGNATURA | DEPURAZIONE

Alfa S.r.l.

Sede
Via Bottini, 5
21013 Gallarate (VA)

Pronto intervento 800 434 431

Servizio Clienti 800 103 500
assistenza.clienti@alfavarese.it

PEC PEC@PEC.ALFAVARESE.IT