alfa

ACQUEDOTTO | FOGNATURA | DEPURAZIONE

CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

SOMMARIO

1. Ambito di applicazione 5
2. Inquadramento norme 5
3. Presentazione gestore 7
4. Principi fondamentale 7
5. Parametri di riferimento nella gestione dei servizi 11
6. Agevolazioni per i clienti in condizioni di disagio socio/economico 15
7. Accessibilità ai servizi 16
8. Rilevazione consumi e fatturazione 19
9. Gestione della morosità 31
10. Attivazione e disattivazione del servizio 41
11. Gestione del rapporto contrattuale 51
12. Richieste scritte di informazioni e reclami 61
13. Informazioni ai clienti e ai cittadini 64
14. Valutazione della qualità del servizio 66
15. Indennizzi 66
16. Validità della Carta del Servizio 68
17. Tabelle di riepilogo 69

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 clienti, 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 dei clienti.
La Carta del Servizio è scaricabile dal sito internet del gestore www.alfavarese.it e può essere richiesta inviando una mail a assistenza.clienti@alfavarese.it oppure telefonando al Servizio Clienti al numero 800.103.500
Ogni aggiornamento della Carta del Servizio verrà pubblicato sul sito web www.alfavarese.it. La versione scaricabile dal sito web della Carta del Servizio deve intendersi la versione originale e aggiornata della stessa.

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:

- L.R. n° 26, 12 dicembre 2003, “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” e s.m.i.
- Regolamento UE 2016/679 (Regolamento Europeo per la protezione dei dai personali) e s.m.i. recepito dal D.Lgs. 101/2018 del 10/08/2018;

- Decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152 “Norme in materia ambientale”;
- D.P.C.M., 29 aprile 1999, “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” e s.m.i.;
- 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”;
- Deliberazione ARERA 655/2015/r/idr del 23 dicembre 2015 “Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono” (RQSII);
- Deliberazione ARERA 917/2017/r/idr del 27 dicembre 2017 “Regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singolo servizi che lo compongono (RQTI)”;
- Delibera 218/2016/r/idr del 6 maggio 2016 “Disposizioni per l’erogazione del servizio di misura del servizio idrico integrato a livello nazionale” (TIMSII);
- Deliberazione ARERA 665/2017/r/idr del 28 settembre 2017 “Testo integrato corrispettivi servizi idrici” (TICSI).
- Deliberazione ARERA 311/2019/r/idr del 16 luglio 2019 “Testo integrato morosità” (REMSI).
- Deliberazione ARERA 547/2019/r/idr del 27 dicembre 2019 “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”.

3
PRESENTAZIONE DEL GESTORE

ALFA S.r.l. è una società in house a totale capitale pubblico partecipata dai Comuni e dalla Provincia di Varese per la gestione del Servizio Idrico Integrato nell’Ambito Territoriale Ottimale 11 Varese che ha avviato la propria operatività a far data dal 1° aprile 2016.

La Società gestirà a fasi successive il servizio idrico integrato nei 138 Comuni dell’Ambito 11 Varese, ricadenti nella provincia di Varese.

La società è specializzata nella realizzazione di investimenti e nello sviluppo della conoscenza e studio della risorsa idrica, gestisce il rapporto con i clienti e garantisce la conduzione delle reti e delle infrastrutture al fine di fornire un servizio efficiente ed efficace alle comunità servite.

4
PRINCIPI FONDAMENTALI

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 a 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. 7 del D. Lgs. n. 196 del 30 giugno 2003. 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.

COMPORTAMENTO DEL PERSONALE

Il comportamento del personale del Gestore deve essere improntato a 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 richieda 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 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 Acquedotto e Fognatura, oltre che dalla presente Carta.

CHIAREZZA E COMPRENSIBILITÀ 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

L'uso non controllato della risorsa idrica, senza prevederne l'impatto sulla quantità disponibile nel medio lungo periodo, può portare all'esaurimento della risorsa. A questo titolo il Gestore promuove azioni in modo da garantirne uno sviluppo ed un uso ecologicamente sostenibile evitando utilizzi in eccesso rispetto alla sua capacità di rigenerarsi. A tal fine da parte propria il Gestore si impegna a realizzare interventi infrastrutturali e a adottare politiche gestionali di efficientamento dei sistemi idrici finalizzati al risparmio e alla tutela della risorsa. Il Gestore si impegna inoltre a sensibilizzare tutti i soggetti coinvolti nell'uso della risorsa idrica destinata al consumo ad uso umano, promuovendo azioni miranti al conseguimento di obiettivi di riduzione degli sprechi, di risparmio e di tutela della risorsa, comprese le misure previste dal Regolamento Regionale n. 29/R recante "Disposizioni per la riduzione e l'ottimizzazione dei consumi di acqua erogata a terzi dal gestore del servizio idrico integrato" e si impegna a collaborare, per quanto di propria competenza, con Enti e Associazioni ad iniziative rivolte al conseguimento di tali obiettivi.

5
PARAMETRI DI RIFERIMENTO NELLA GESTIONE DEI SERVIZI

Il gestore si impegna a rispettare gli standard di qualità del servizio erogato al cliente 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 dal cliente 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 del cliente, 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.
- Sistematica 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 del cliente. 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 i clienti, sia nell'evitare sprechi in situazioni di crisi da scarsità idrica, sia nel segnalare celermente eventuali perdite, guasti, disservizi e occlusioni di canalizzazioni interrate, 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 ai clienti 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 del cliente, 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 al cliente sulla coerenza tra l'autolettura fornita e i consumi registrati con le letture precedenti.

Le segnalazioni da parte del cliente di possibili anomalie nelle fatture, dovute a errate imputazioni di consumi, attiveranno sempre una procedura di controllo e di eventuale correzione.

Il cliente 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

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 sono più stringenti rispetto ai limiti di legge perché si vuole garantire un'acqua sempre più sicura e controllata. Per questo motivo ogni anno si investe in controlli, opere e materie prime per garantire parametri ben al di sotto i limiti di legge,

anche attraverso l'installazione di innovative sonde di monitoraggio continuo.

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 dai protocolli d'intesa siglati con l'Agenzia Regionale per l'Ambiente (ARPA) e l'Ufficio d'Ambito 11 Varese.

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.

6
AGEVOLAZIONI PER I CLIENTI IN CONDIZIONI DI DISAGIO SOCIO/ECONOMICO

Gli intestatari di una utenza ad uso domestico residente in condizioni economiche disagiate o in precarie condizioni mediche, 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) o attestazione del medico curante riguardante le precarie condizioni mediche.

Sono previste ulteriori agevolazioni ai sensi della Deliberazione ARERA 897/2017/R/idr, emanata in recepimento del D.P.C.M. 13 ottobre 2016:

All'agevolazione Bonus Sociale Idrico possono accedere tutti i nuclei familiari con indicatore della situazione economica equivalente (ISEEE) inferiore a 8.265 euro, limite che sale a 20.000 euro se si hanno più di 3 figli fiscalmente a carico (condizioni già previste per usufruire del bonus elettrico e gas).

La richiesta va presentata al proprio Comune di residenza o attraverso i CAF delegati dal Comune congiuntamente alla domanda per il bonus elettrico e/o gas e, quando accettata, 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 personali) e per ciascun componente il nucleo familiare, la somma delle seguenti tariffe unitarie:

- 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.

Il cliente interessato riceverà dal proprio Comune la comunicazione di ammissione o di non ammissione al bonus sociale idrico.
Il bonus sarà erogato direttamente in bolletta per gli intestatari di un contratto ad uso domestico residente, mentre il beneficiario indiretto ovvero il cliente che non ha un contratto proprio di fornitura idrica riceverà il Bonus sociale dal gestore del servizio idrico mediante l'erogazione di un contributo una tantum in un'unica soluzione con accredito sul conto corrente bancario o postale (qualora comunicato all'atto della richiesta) o con bonifico in circolarità da ritirare presso l'istituto di credito emittente a seguito di comunicazione trasmessa al beneficiario stesso o con un'altra modalità in grado di garantire la tracciabilità e l'identificazione del soggetto beneficiario.
I beneficiari del Reddito/Pensione di Cittadinanza possono presentare apposita domanda di ammissione al Bonus Sociale Idrico a partire dal 1° febbraio 2020.
La modulistica da utilizzare per presentare la richiesta è reperibile sul sito internet dell'Autorità (www.autorita.energia.it) su quello del gestore (www.alfavarese.it), su quello dell'Ufficio d'Ambito 11 Varese (www.atovarese.it) e sul sito dedicato dell'Anci (www.sgate.anci.it).

7
ACCESSIBILITÀ AI SERVIZI

Sportello al pubblico - sede e orari di apertura
Il gestore garantisce l'apertura di uno sportello al pubblico presso Centro Fiere Congressi ed Eventi - MalpensaFiere - Via XI Settembre ,16 - 21052 Busto Arsizio 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 ai clienti 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 i clienti 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 il cliente 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, viene indicato in bolletta e può essere richiesto al servizio telefonico di assistenza clienti.
Il gestore garantisce la possibilità di concordare un appuntamento presso il domicilio per clienti 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 – area 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
I clienti 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 8.30 alle ore 19.00, sabato dalle ore 8,30 alle ore 13,00.

STANDARD GENERALI

- **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.
- **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 ≥ 80%**
  Rapporto, nel mese considerato, tra il numero di clienti che hanno parlato effettivamente con un operatore e il numero totale di clienti 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, riflussi, 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;
- inviando una mail all'indirizzo pronto.intervento@alfavarese.it

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.

8
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.

In caso di assenza durante il passaggio per la rilevazione della lettura, il cliente 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 il cliente 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;
- 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.

Fatturazione del servizio idrico

La fatturazione avviene sulla base dei consumi rilevati attraverso la lettura oppure l'autolettura del cliente 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 dal cliente;
- 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), armonizzato in funzione della variazione dei consumi annui registrata nell'ultimo triennio (se disponibile) e moltiplicato per il numero di giorni relativi al periodo di riferimento oggetto di fatturazione.
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 dall'Autorità e in base al quale sono stati calcolati i consumi in acconto.
Nel caso di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni, il gestore evidenzia in fattura l'entità di tali consumi ed i relativi importi, fornendo indicazione circa l'assoggettamento o meno degli stessi a prescrizione, secondo la normativa vigente.
La fatturazione del servizio idrico è effettuata tramite invio della bolletta e il numero di fatturazioni nell'anno è differenziato per ogni singolo cliente in funzione dei consumi medi annui relativi alle ultime tre annualità.

STANDARD SPECIFICO

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

Il gestore mette a disposizione dei clienti 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.
Vige l'obbligo per gli insediamenti civili o a 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
Il gestore provvede a emettere la fattura entro 45 giorni solari dall'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura stessa.
In caso di chiusura del rapporto contrattuale in seguito a voltura o disattivazione, il gestore provvede a emettere fattura entro 45 giorni solari dal giorno di esecuzione della voltura o della disattivazione della fornitura stessa. Nella fattura il gestore provvede a conguagliare i consumi e alla restituzione del deposito cauzionale versato dal cliente unitamente ai relativi interessi maturati fino alla data di riaccredito. Qualora l'importo dovuto dal cliente 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 fattura: 45 gg solari**
  Tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e la data di emissione della fattura stessa. In caso di fattura di chiusura, l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura coincide con il giorno di esecuzione della voltura o della disattivazione della fornitura.

TUTELA CONTRO LE PERDITE OCCULTE

Il gestore offre ai clienti 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.
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.
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

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 bollettazione separata dal servizio acquedotto, i corrispettivi per i servizi di collettamento e depurazione calcolati nel rispetto della formula tariffaria approvata dall'Autorità competente ed in base agli accertamenti svolti dal Gestore sui volumi e sulla qualità degli scarichi effettuati.

Il cliente 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

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

Dovrà essere presentata ogni anno entro il 28 febbraio 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.
Nei paragrafi seguenti sono descritte le modalità di determinazione dei volumi e della qualità delle acque reflue industriali.
La denuncia dovrà essere presentata ad Alfa S.r.l nelle modalità riportate sul sito internet www.alfavarese.it e comunicate annualmente ai titolari degli scarichi.

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 considerazioni 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 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 dei volumi di refluo scaricati, come risultanti dagli ultimi due dati di scaricato effettivi disponibili.

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 effettuate un numero minimo annuale di determinazioni analitiche individuato 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	
	reflui industriali con assenza di sostanze pericolose	reflui industriali con presenza di sostanze pericolose
≤ 15 mc/gg e ≤ 3.000 mc/anno	0	1
16-100 mc/gg e 3.001-25.000 mc/anno	1	2
101-400 mc/gg e 25.001-100.000 mc/anno	2	3
≥ 400 mc/gg e ≥ 100.000 mc/anno	3	4

Le determinazioni analitiche sono effettuate seconde le procedure APAT/IRSA e le norme vigenti in materia. Il Cliente 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 dal cliente ed il Gestore procederà all'inserimento della stessa al fine del calcolo tariffario.
In caso di istanza scritta, il Gestore si impegna a fornire una risposta motivata entro 20 giorni lavorativi dal ricevimento della stessa.

Resta inteso che tutto quanto stabilito rispetto alle osservazioni di merito di cui sopra da parte del cliente 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 utilizzate nella formula tariffaria sono determinate come media aritmetica dei valori ottenuti

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

Il Cliente 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 soprariportata 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 fornitura, il gestore procede a effettuare le conseguenti rettifiche, dandone comunicazione al cliente 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.
Il cliente può segnalare presunti errori di fatturazione e richiedere rettifiche in forma scritta entro 30 giorni dalla data di ricevimento della fattura:

- 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).

Il cliente 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

- **Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica fatturazione: 30 gg lavorativi**
  Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione e la data di invio al cliente della risposta motivata scritta.

STANDARD SPECIFICO

- **Tempo di rettifica fatturazione: 60 gg 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 fattura 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 MAV precompilato allegato alla bolletta presso:
  - tutti gli sportelli di qualsiasi altra Banca senza addebito di commissioni;
  - tutti gli sportelli Bancomat della Banca Popolare di Sondrio senza addebito di commissioni;
  - gli Uffici Postali;
  - i punti Lottomatica;
- 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;
- con le funzionalità di pagamento on line disponibile sul sito internet www.alfavarese.it – area clienti utilizzando Visa Mastercard Scrigno Internet Banking.

Le modalità di pagamento sono riportate su ogni bolletta e sul sito interne www.alfavarese.it – area 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 oppure allegato in bolletta e inviandolo a adesionisepa@alfavarese.it

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

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

STANDARD SPECIFICO

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

Richieste di rateizzazioni

Il gestore garantisce al cliente 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 cliente 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.

Gli interessi di dilazioni 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.

9
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'indennità 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 al Cliente un sollecito bonario di pagamento, anche mediante posta elettronica certificata, trascorsi almeno dieci (10) giorni solari dalla scadenza indicata in bolletta.
Tale sollecito bonario dovrà riportare almeno i seguenti contenuti:

- riferimenti delle fatture 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 fattura non pagata e le previsioni regolatorie da rispettarsi in relazione ai termini;
- le modalità di comunicazione dell'avvenuto pagamento da parte del cliente
- il bollettino precompilato per il pagamento dell'importo;
- i recapiti del gestore ai quali il cliente 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 al cliente 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 dal cliente finale entro i dieci (10) giorni solari successivi al termine fissato per il pagamento della fattura 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 all'attribuzione al cliente finale di una presunta responsabilità per la fatturazione di importi per consumi risalenti a più di due anni. 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, qualora la responsabilità del ritardo di fatturazione sia attribuibile al gestore il gestore stesso è tenuto ad allegare alla comunicazione di costituzione in mora un avviso 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) 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 fattura 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 al cliente finale moroso decorsi almeno venticinque (25) giorni solari dalla scadenza della fattura, a mezzo di raccomandata o posta elettronica certificata e deve riportare i seguenti contenuti minimi essenziali:

- riferimenti delle fatture 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);
- riferimento al sollecito di pagamento precedentemente inviato;
- termine ultimo entro cui il cliente finale è tenuto a saldare i pagamenti pregressi insoluti (evidenziando data di inizio calcolo del termine, specificando se la stessa corrisponde alla data di emissione o alla data di invio della raccomandata o alla data di invio tramite posta elettronica certificata della comunicazione di costituzione in mora, e le previsioni regolatorie relative ai termini che devono essere rispettati);

- 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 il cliente 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 posta in luogo non accessibile - e indicando la necessità di far pervenire al gestore una dichiarazione in ordine al numero di residenti – qualora il gestore non disponga di tali informazioni.
- bollettino precompilato per il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora;
- casi in cui il cliente finale ha diritto ad un indennizzo automatico;
- i recapiti ai quali il cliente 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 o per la fatturazione di importi anomali superiori a 50 euro);
- 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 termine ultimo per il saldo dei pagamenti pregressi insoluti, fatto salvo la richiesta di un piano di rateizzazione da parte del cliente finale (come sotto meglio specificato), non potrà essere inferiore a 20 giorni solari se calcolato a partire dalla spedizione della suddetta raccomandata;

- 25 giorni solari dall'emissione della raccomandata se il gestore non può documentarne la data di spedizione; il Gestore dovrà aver consegnato al vettore postale la medesima entro 5 giorni solari a partire dalla data di emissione;
- 15 giorni solari se calcolato dalla data di ricevuta di avvenuta consegna della posta elettronica certificata della costituzione in mora.

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

- ai clienti 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 giorno di scadenza del termine per il pagamento della bolletta, applicando il tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea maggiorato del 3,5%;
- ai clienti 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 in seguito al pagamento delle somme dovute.

Rateizzazione degli importi

Il gestore è tenuto a garantire al cliente finale la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione dell'importo oggetto di costituzione in mora avente durata minima di dodici (12) mesi, con rate non cumulabili e una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo diverso accordo tra le parti. Il cliente può manifestare per iscritto o in altro modo documentabile la volontà di avvalersi di piani personalizzati o inferiori ai 12 mesi.

Il cliente 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 calcolati a partire dal giorno di scadenza del termine per il pagamento della bolletta, applicando il tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea maggiorato del 3,5%;
- il beneficio di rateizzazione decade e il cliente 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 il cliente 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 nei successivi paragrafi, senza fornire ulteriore preavviso al cliente finale medesimo, come indicato nel piano di rateizzazione concordato.

Comunicazione di avvenuto pagamento

Il cliente 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 pagamenti@alfavarese.it
- via fax al numero 0331.226707
- via posta all'indirizzo ALFA s.r.l. - Servizio Clienti - via Bottini, 5 21013 Gallarate
- recandosi presso lo sportello al pubblico Centro Fiere Congressi ed Eventi - MalpensaFiere - Via XI Settembre,16 - 21052 Busto Arsizio - nei seguenti 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 800.103.500 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 al cliente finale la documentazione originale da cui risulti il pagamento delle somme dovute.

Procedure di limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura

La sospensione ed eventuale disattivazione della fornitura del cliente finale 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 del cliente 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 il cliente 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.

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

- al mancato pagamento di fatture 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;
- 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);
- all'invio, da parte del gestore, di una comunicazione recante le motivazioni a giustificazione dell'eventuale impossibilità tecnica di addivenire alla limitazione della fornitura.

Con riferimento agli utenti finali domestici residenti disalimentabili:

a. nel caso di mancato pagamento di fatture che complessivamente non superino di tre (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;
   - › il gestore può procedere alla sospensione della fornitura trascorsi almeno venticinque (25) giorni solari dall'intervento di limitazione;

b. nel caso di mancato pagamento di fatture che complessivamente superino di oltre tre (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 prezziario approvato dall'Ufficio d'Ambito 11 Varese;
   - › il gestore può procedere alla sospensione della fornitura trascorsi venti (20) giorni solari dall'intervento di limitazione.

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

- 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 more" nell'arco di 18 mesi.

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.

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 sei (6) mesi a far data dall'avvenuto pagamento parziale - non si provveda al saldo dell'importo dovuto.

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.

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.

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 vanti 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.

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 si 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 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 rispettato il termine massimo tra la data di emissione della comunicazione di costituzione in mora e la data di consegna della medesima al vettore postale, qualora il gestore non sia in grado di documentare la data di invio;
   - 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.

10 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 il cliente un sopralluogo presso il punto di fornitura, durante il quale il cliente 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 "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 gg lavorativi**
- **Tempo di preventivazione per allaccio idrico e fognario con sopralluogo: 20 gg 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 al cliente l'avvenuta richiesta degli atti autorizzativi entro 5 gg 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 al cliente, indicando i nuovi termini e le ragioni del ritardo.

L'attivazione della fornitura del servizio avviene entro 5 giorni lavorativi dal completamento dei lavori, salvo richiesta da parte del cliente di una data successiva. In tal caso la data di richiesta di attivazione coincide convenzionalmente con il primo giorno lavorativo precedente alla data indicata dal cliente. Tale richiesta può essere presentata con le stesse modalità previste per la richiesta di preventivo.

STANDARD SPECIFICI

- **Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico - lavoro semplice: 15 gg lavorativi**
- **Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario - lavoro semplice: 20 gg lavorativi**

Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte del cliente, e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma del cliente.

STANDARD GENERALE

- **Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico o fognario - lavoro complesso: 30 gg lavorativi**

Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte del cliente e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma del cliente.

Per lavori semplici si intendono lavori che non implicano specifici interventi per adattare alla nuova situazione i parametri idraulici degli allacciamenti o 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 clienti. Per lavori complessi si intendono lavori non riconducibili alla tipologia dei lavori semplici.

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).

Il cliente 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 al cliente l'avvenuta richiesta degli atti autorizzativi entro 5 gg 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 al cliente, indicando i nuovi termini e le ragioni del ritardo.

Richiesta di subentro – 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 cliente, è necessario sottoscrivere e trasmettere al gestore il "Contratto di subentro della 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 dai clienti 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 gg lavorativi**
- **Tempo di riattivazione o subentro della fornitura con modifica della portata del misuratore: 10 gg 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.

Il cliente deve stipulare un "Contratto di voltura della fornitura di acqua potabile", scaricabile dal sito internet www.alfavarese.it - area 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 dai clienti con firma digitale.
Al momento della richiesta di voltura, il cliente 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 dal cliente uscente, il gestore provvede a effettuare una lettura di verifica entro 7 (sette) giorni lavorativi decorrenti dalla data di comunicazione della lettura da parte del nuovo cliente.
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 fattura a saldo dei consumi.

STANDARD SPECIFICO

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

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, il cliente 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 il cliente 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 del cliente

La richiesta di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente 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 fattura di chiusura del rapporto contrattuale.
Nel caso in cui il cliente 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, il cliente 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 gg lavorativi**
  Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta da parte del cliente e la data di disattivazione della fornitura da parte del gestore. Nel caso in cui il cliente 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 fornitura, 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 della clientela, 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 il cliente 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.

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 del cliente 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 800.103.500, con contestuale invio dell'attestazione di avvenuto pagamento tramite:

- posta elettronica all'indirizzo pagamenti@alfavarese.it;
- via fax al numero 0331.226707
- via posta al seguente indirizzo: ALFA s.r.l. - Servizio Clienti - 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 gg 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.
- **Tempo di disattivazione della fornitura: 7 gg lavorativi**
  Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta da parte del cliente e la data di disattivazione della fornitura da parte del gestore. Nel caso in cui il cliente 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.

11
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 – area 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 il cliente un sopralluogo presso il punto di fornitura, durante il quale il cliente 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 gg lavorativi**
- **Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo: 20 gg lavorativi**

Tempo massimo che intercorre tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta di preventivo dal cliente e la data di invio al cliente del preventivo da parte del gestore

Esecuzione dei lavori

Ad avvenuta accettazione formale del preventivo da parte del cliente, 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 al cliente l'avvenuta richiesta degli atti autorizzativi entro 5 gg 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.

Per lavori semplici si intendono lavori che non implicano specifici interventi per adattare alla nuova situazione i parametri idraulici degli allacciamenti o 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 clienti.

Per lavori complessi si intendono lavori non riconducibili alla tipologia dei lavori semplici.

STANDARD SPECIFICO

- **Tempo di esecuzione – lavoro semplice: 10 gg lavorativi**
  Tempo intercorrente tra la data di pagamento/accettazione formale del preventivo da parte del cliente e la data di completamento lavori da parte del gestore.

STANDARD GENERALE

- **Tempo di esecuzione - lavoro complesso: 30 gg lavorativi**
  Tempo intercorrente tra la data di pagamento/accettazione formale del preventivo da parte del cliente e la data di completamento lavori da parte del gestore. Qualora siano necessari lavori da realizzarsi a cura del Cliente 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 i clienti 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 il cliente e che necessitano la presenza del cliente.

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

STANDARD GENERALI

- **Tempo massimo per l'appuntamento concordato: 7 gg lavorativi**
  Tempo intercorrente tra il giorno in cui il gestore riceve la richiesta del cliente 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 al cliente 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 del cliente finale 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, il cliente 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 il cliente, 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 al cliente 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 dei clienti 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 addebitato al cliente per interventi di verifica del misuratore in loco
In caso di presunte anomalie tecniche, il cliente 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 al cliente il recapito del laboratorio presso il quale si svolgerà la verifica, la data della verifica e il nominativo del referente aziendale della procedura.

Qualora il cliente 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 del cliente, 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 gg lavorativi**
  Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta del cliente finale e la data di intervento per verifica sul misuratore da parte del gestore.
  Nel caso di controlli in contradditorio 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 gg lavorativi**
  Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica in loco presso il cliente finale e la data di invio al cliente finale stesso del relativo esito.

STANDARD SPECIFICI

- **Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio: 30 gg lavorativi**
  Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio al cliente 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 al cliente finale dell'esito medesimo.
- **Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante: 10 gg lavorativi**
  Tempo intercorrente tra la data di invio o messa a disposizione del cliente dell'esito della verifica del misuratore e la data di sostituzione del misuratore medesimo.

Verifica livello di pressione

Il cliente, 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 – area clienti, scaricando e compilando l'apposito modulo;
- posta elettronica all'indirizzo verificapressione@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)

A seguito dell'intervento di verifica del livello di pressione, il gestore provvede a darne esito al cliente 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 addebitato al cliente per interventi di verifica della pressione al punto di fornitura.

STANDARD SPECIFICI

- **Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione: 10 gg lavorativi**
  Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta del cliente 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 gg lavorativi**
  Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio al cliente 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.

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

- **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.

- **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.

STANDARD GENERALE

- **Durata interruzioni programmate del servizio idropotabile: 8 ore**
  Tempo che intercorre tra l'effettivo verificarsi di una interruzione programmata del servizio e il ripristino dello stesso. Si intendono esclusi dal computo eventuali tempi connessi a eventi o circostanze di forza maggiore non dipendenti dal gestore.

12
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 effettuata 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 – area 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 gg lavorativi**
  Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta del cliente e la data di invio della risposta motivata scritta.

Reclami

Il cliente, 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 i clienti 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 dei clienti.

Nella formulazione del reclamo scritto, il cliente deve indicare 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 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 – area clienti, compilando l'apposito modulo;
- via posta ordinaria al seguente indirizzo: ALFA s.r.l. - Servizio Clienti - via Bottini, 5 - 21013 Gallarate (VA)

Il cliente 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 al cliente nella formulazione e inoltro del reclamo.

STANDARD SPECIFICI

- **Tempo per la risposta a reclami scritti: 30 gg lavorativi**
  Tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo scritto dal cliente e la data di invio della risposta motivata scritta.

Nel caso in cui si rendesse necessario un sopralluogo presso il punto di fornitura oppure la complessità del reclamo sia tale da non consentire il rispetto dei tempi di risposta, il gestore informerà il cliente in forma scritta, se il cliente ha fornito un indirizzo mail, o telefonicamente, entro 15 giorni dal ricevimento del reclamo, indicando i termini previsti per la risoluzione del reclamo stesso.
Il cliente, 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 il cliente entro 30 giorni dalla data di ricevimento della richiesta
- avvalersi della collaborazione delle associazioni riconosciute dei consumatori (ai sensi dell'art. 137 del D. Lgs. n. 206 del 6/9/05
- richiedere in via non giudiziale, l'attivazione della procedura di conciliazione presso il Giudice di Pace o la Camera di Commercio

È comunque facoltà del cliente percorrere ogni altra via giudiziale o extragiudiziale.

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 dai clienti del gestore del servizio acquedotto, saranno inoltrate al gestore che effettua il servizio di fognatura e/o depurazione, informando di questa circostanza il cliente e rispettando gli standard di qualità previsti.

STANDARD SPECIFICI

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

STANDARD GENERALE

- **Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura: 10 gg 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 depura- zione l'avvenuta esecuzione dell'intervento stesso

13 INFORMAZIONI AI CLIENTI 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 è esercitato secondo le modalità disciplinate dall'art. 7 del D.Lgs. n. 196 del 30 giugno 2003, 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, il cui dettaglio è fornito in appendice.
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.

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 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.

14
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.

15
INDENNIZZI

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità, il gestore corrisponde al cliente, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari a 30 €, come riportato nella successiva tabella.

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 fattura 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 per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico". 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 al cliente;
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 il cliente perché non contengono le informazioni minime previste nella presente Carta del Servizio.

Il gestore, nei casi in cui il cliente 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 capitolo 9.

16
VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO

La Carta del Servizio è da intendersi valida per i clienti 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 dai clienti 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.

I clienti 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 01/01/2021.

17
TABELLE DI RIEPILOGO

RIEPILOGO DEGLI STANDARD GENERALI

Gli standard generali sono i livelli di qualità riferiti al complesso delle prestazioni da garantire ai clienti finali.

	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 il cliente 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 il cliente si presenta allo sportello e il momento in cui viene ricevuto	95% delle singole prestazioni
3	Accessibilità al Servizio Telefonico	secondi	Rapporto, nel mese considerato, tra il tempo in cui almeno una linea telefonica è libera e il tempo complessivo di apertura del servizio telefonico	≥ 90% 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 clienti che hanno parlato effettivamente con un operatore e il numero totale di clienti 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 al cliente 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 del cliente 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 del cliente 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 del cliente 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 del cliente 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 al cliente 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

Gli standard specifici sono i livelli di qualità riferiti alle singole prestazioni da garantire ai singoli clienti finali. Nei casi previsti, il loro mancato rispetto può dare luogo a un indennizzo.

	INDICATORE	Standard specifico (i giorni laddove non specificati si intendono lavorativi)		Indennizzo
1	Periodicità minima di fatturazione		N. bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi	30 euro
2	Tempo per l'emissione della fattura	45 giorni solari	Tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e la data di emissione della fattura 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 fattura 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 del cliente e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma del cliente	30 euro
10	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario - lavoro semplice	20 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte del cliente e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma del cliente	30 euro
11	Tempo di attivazione della fornitura	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento stipula del contratto 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 completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento stipula del contratto e la data di effettiva attivazione da parte del gestore	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 cliente	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 del cliente 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 del cliente e la data di invio al cliente 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 del cliente e la data di invio al cliente 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 del cliente 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 il cliente	30 euro
21	Tempo di intervento per la verifica del misuratore	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta del cliente 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 al cliente 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 al cliente del relativo esito	30 euro
24	Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di invio al cliente 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 del cliente 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 al cliente 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 del cliente 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 del cliente e la data di invio della risposta motivata scritta	30 euro
32	Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dal Cliente 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 del cliente e la data di invio al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	30 euro
33	Tempo per l'inoltro al Cliente 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 al cliente	30 euro

RIEPILOGO INDENNIZZI PER MOROSITÅ

Ai sensi degli articoli 10.1 e 10.2 del REMSI il Gestore è tenuto alla corresponsione di un indennizzo automatico nei confronti dell'utente finale secondo quanto riportato nella seguente tabella.

	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 c) REMSI	Limitazione, sospensione o disattivazione fornitura per morosità, in presenza di invio della comunicazione di costituzione in mora, qualora non sia stato rispettato il termine massimo tra la data di emissione della comunicazione di costituzione in mora e la data di consegna della medesima al vettore postale, nel caso in cui il gestore non sia in grado di documentare la data di invio	≤ 5 giorni	10 euro
8	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

ACQUEDOTTO | FOGNATURA | DEPURAZIONE

Alfa S.r.l.
Sede Legale
Via Carrobbio, 3
21100 VARESE

Sede Amministrativa
Via Bottini, 5
21013 Gallarate

Pronto intervento
800 434 431

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

Pec
pec@pec.gestoresii.va.it