

GLOSSARIO DELLA BOLLETTA



Acquedotto

Tramite il servizio di acquedotto l'acqua viene prelevata dalla fonte, trattata mediante la potabilizzazione e immessa nella rete idrica per la distribuzione alle utenze. Il corrispettivo per il servizio acquedotto è costituito da una quota fissa indipendente dai consumi effettuati e una quota variabile (euro/mc) in base ai metri cubi consumati e differenziata per scaglioni di consumo.

Addebiti/accrediti vari

Comprendono gli addebiti/accrediti diversi da quelli per la fornitura dei servizi di acquedotto, fognatura, depurazione e dalla quota fissa. Sono a esempio gli interessi di mora o gli indennizzi previsti dalla Carta del Servizio. In bolletta deve essere sempre evidenziato a cosa si riferiscono. A seconda della loro tipologia possono essere soggetti o meno a IVA.

Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA)

È un organismo indipendente, istituito con la legge 14 novembre 1995, n. 481 che ha il compito di tutelare gli interessi dei consumatori e di promuovere la conoscenza, l'efficienza e la diffusione di servizi sul territorio nazionale con adeguati livelli di qualità, attraverso l'attività di regolamentazione e di controllo. Dal 2012 sono state attribuite ad ARERA le funzioni attinenti alla regolazione e al controllo dei servizi idrici.

Autolettura

È la lettura che il cliente fa del proprio contatore.

Bonus idrico

Corrisponde all'importo relativo alla quota di bonus sociale idrico accreditato nella bolletta e calcolato in base al numero di beneficiari e ai giorni di consumo fatturati.

Carta del Servizio Idrico Integrato

È il documento, previsto dalla normativa, con cui il gestore si impegna a rispettare determinati livelli di qualità del servizio nei confronti dei propri clienti. I livelli di qualità riguardano i tempi massimi di esecuzione delle principali prestazioni richieste dal cliente. Nel caso di mancato rispetto di uno standard di qualità specifico, il cliente ha diritto a un indennizzo automatico che sarà accreditato in bolletta. La Carta del Servizio è consultabile on line e scaricabile dal sito internet www.alfavarese.it o può essere richiesta inviando un'e-mail a assistenza.clienti@alfavarese.it oppure telefonando al servizio clienti al numero 800.103.500.

Conguaglio

Il conguaglio è la differenza tra i consumi stimati e quelli effettivi. Nella bolletta di conguaglio, i corrispettivi per il servizio sono calcolati su consumi determinati tra due letture effettive del contatore (eseguite da ALFA SRL oppure trasmesse dal cliente). Vengono detratti gli importi precedentemente pagati con le bollette di acconto e l'importo indicato in bolletta costituisce l'eventuale saldo da pagare. Nel caso in cui gli acconti versati fossero stati superiori a quanto dovuto, la bolletta risulterà di importo negativo (bolletta negativa) e l'importo sarà accreditato sulla bolletta successiva oppure rimborsato tramite bonifico sul conto corrente che sarà indicato dal cliente.

Consumi fatturati nel periodo

Sono i consumi d'acqua in metri cubi fatturati e che si stanno pagando nella bolletta. Sono determinati dai consumi effettivi del periodo a cui sono sommati i consumi stimati nella bolletta attuale e sottratti i consumi stimati già fatturati nelle bollette precedenti.

Consumi effettivi del periodo

Sono i consumi di acqua, in metri cubi, tra due letture del contatore rilevate o autoletture. Sono pertanto pari alla differenza tra i numeri indicati dal contatore al momento dell'ultima lettura rilevata (o dell'ultima autolettura) e i numeri indicati dal contatore al momento della precedente lettura rilevata (o della precedente autolettura).

Consumi stimati

Sono i consumi di acqua in metri cubi che vengono attribuiti in mancanza di letture rilevate dal contatore o di autoletture, applicando il consumo medio giornaliero per il numero di giorni del periodo stimato.

Consumo medio annuo (CA)

È il consumo, in metri cubi, determinato sulla base di un consumo tra due letture effettive rilevate in un periodo non inferiore a 300 giorni solari, armonizzato in funzione della variazione dei consumi annui registrato nell'ultimo triennio (se disponibile). Il consumo medio annuo viene aggiornato annualmente con applicazione a decorrere dal 1° gennaio. In mancanza di dati di misura rilevati, il consumo medio annuo è posto pari al valore medio per tipologia di utenza similare (art. 10 delibera ARERA n. 218/2016/R/IDR).

Consumo medio giornaliero

È pari al consumo medio annuo (CA) diviso 365 giorni ed è utilizzato per

il calcolo del consumo stimato in caso di fatturazione in acconto.

Deposito cauzionale versato

È l'importo versato quale deposito cauzionale a garanzia del pagamento delle bollette. Il deposito cauzionale iniziale e gli eventuali adeguamenti annuali sono rateizzati in due bollette a decorrere dalla prima bolletta successiva alla attivazione del servizio al ricalcolo annuale. È determinato in misura pari al valore dei corrispettivi dovuti per un massimo di tre mensilità di consumo storico e adeguato annualmente in relazione all'anno solare precedente.

Depurazione

Tramite il servizio di depurazione, le acque raccolte dalla fognatura vengono trattate in appositi impianti e rese compatibili con l'ambiente per poter essere reimmesse nei corsi d'acqua. Il corrispettivo per il servizio di fognatura è costituito da una quota fissa indipendente dai consumi e da una quota variabile (euro/mc) applicata sui metri cubi di acqua consumata.

Fognatura

Tramite il servizio di fognatura le acque reflue sono raccolte e convogliate tramite la rete fognaria fino al depuratore. Il corrispettivo per il servizio di fognatura è costituito da una quota fissa indipendente dai consumi e da una quota variabile (euro/mc) applicata sui metri cubi di acqua consumata.

Letture rilevate

Letture eseguite dal personale incaricato da ALFA SRL che rileva il numero riportato sul contatore a una certa data.

Metro cubo (mc)

Il metro cubo (mc) è l'unità di misura generalmente utilizzata per indicare i consumi di acqua. Un metro cubo equivale a 1.000 litri.

Morosità

È la situazione in cui il cliente si trova se non è in regola con il pagamento delle bollette. Il ritardo nel pagamento della bolletta comporta l'addebito di interessi di mora. Il mancato pagamento può portare in alcuni casi alla sospensione della fornitura.

Oneri di perequazione

Si tratta di addebiti a carico dei clienti del servizio idrico determinati dall'Autorità di Regolazione (ARERA) e volti a compensare costi sostenuti nell'interesse generale del sistema, quali a esempio quelli riferiti ad agevolazioni tariffarie previste a favore

delle utenze situate nei comuni danneggiati da eventi sismici (UI1), alla promozione della qualità del servizio (UI2) e alla perequazione dei costi relativi all'erogazione del bonus sociale idrico (UI3).

Quota fissa

È un importo addebitato in bolletta che si paga indipendentemente dal consumo e quantificata per singolo servizio erogato (acquedotto, fognatura e depurazione). Copre una parte dei costi fissi che il gestore sostiene per erogare i servizi. Per le utenze a uso domestico residente è addebitata una quota fissa giornaliera pro capite in base al numero dei residenti fino a un massimo di tre persone per unità abitativa. Per le utenze domestiche non residenti e per le utenze condominiali è applicata in base al numero e alla destinazione d'uso delle unità immobiliari e per le utenze non domestiche in base al diametro del contatore.

Rateizzazione

È la suddivisione in rate dell'importo dovuto. La richiesta di rateizzazione del pagamento deve essere fatta entro 10 giorni dalla scadenza della bolletta, inviando una mail a rateizzazioni@alfavarese.it oppure telefonando al servizio clienti 800.103.500.

Scaglioni

La quota variabile del servizio di acquedotto è articolata per fasce di consumo e prevede:

- una fascia a tariffa agevolata solo per utenze a uso domestico residente e uso condominiale determinata in 33 metri cubi anno pro capite;
- una fascia a tariffa base;
- tre fasce di eccedenza a tariffe crescenti.

Per le utenze a uso domestico e condominiale, i limiti superiori degli scaglioni sono posti pari al doppio dello scaglione precedente. Il limite dello scaglione a tariffa base è il doppio del limite dell'agevolata, quello della prima eccedenza è il doppio della base ecc. Per le utenze a uso non domestico, il primo scaglione a tariffa base è applicato fino a 200 metri cubi/anno e i limiti superiori degli scaglioni successivi sono posti pari al triplo dello scaglione precedente.

Servizio Idrico Integrato

Insieme dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione. Nella bolletta vengono addebitati i costi dei tre servizi se dovuti.