



**REGOLAMENTO DI UTENZA
DEL SERVIZIO ACQUEDOTTO
PROVINCIA DI COMO**

INDICE

Titolo 1 - DISPOSIZIONI GENERALI

- Art. 1 - Ambito di applicazione
- Art. 2 - Oggetto del Regolamento
- Art. 3 - Finalità del Regolamento
- Art. 4 - Definizioni
- Art. 5 - Competenze
- Art. 6 - Garanzie per il rispetto della qualità dell'acqua destinata al consumo umano

Titolo 2 – DISCIPLINA DELLE FORNITURE

- Art. 7 - Obbligo installazione del misuratore
- Art. 8 - Disciplina delle forniture per uso pubblico
- Art. 9 - Realizzazione di allacciamenti per uso pubblico
- Art. 10 – Divieti per le forniture ad uso pubblico
- Art. 11 - Disciplina delle forniture per uso privato
- Art. 12 - Soggetti legittimati alla richiesta di un nuovo contratto di fornitura
- Art. 13 - Divieto di rivendita dell'acqua
- Art. 14 - Richiesta di allacciamento
- Art. 15 - Fornitura dell'acqua su strade o piazze pubbliche servite
- Art. 16 - Allacciamenti su strade o piazze pubbliche non provviste di rete idrica
- Art. 17 - Diritto di rifiuto o revoca della fornitura
- Art. 18 - Preventivo
- Art. 19 – Contratto per la fornitura dell'acqua
- Art. 20 – Voltura del contratto
- Art. 21 - Durata del contratto di fornitura
- Art. 22 - Modalità per il recesso dal contratto di fornitura
- Art. 23 - Riattivazione e subentro dell'utenza idrica
- Art. 24 – Appuntamenti concordati
- Art. 25 - Reti di acque non destinate al consumo umano
- Art. 26 - Prelievi abusivi

Titolo 3 - DISPOSIZIONI TECNICHE

- Art. 27 - Proprietà e manutenzione delle condotte idriche
- Art. 28 - Installazione del misuratore
- Art. 29 - Custodia del misuratore
- Art. 30 - Spostamento del misuratore
- Art. 31 - Pressione di consegna
- Art. 32 - Verifica del livello di pressione
- Art. 33 - Norme per l'esecuzione degli allacciamenti
- Art. 34 - Ubicazione ed installazione delle condutture idriche private
- Art. 35 - Collegamenti degli impianti e degli apparecchi
- Art. 36 - Impianti di sollevamento
- Art. 37 - Serbatoi
- Art. 38 - Installazione di disconnettori sulle utenze non domestiche
- Art. 39 – Controllo e modifica degli impianti idrici a valle del Punto di Consegna
- Art. 40 – Accesso agli impianti idrici a valle del Punto di Consegna

Titolo 4 - EROGAZIONE DEL SERVIZIO E DISPOSIZIONI TARIFFARIE

- Art. 41 - Criteri di fatturazione dei consumi
- Art. 42 - Fatturazione dei consumi delle utenze condominiali
- Art. 43 - Verifica di funzionamento del misuratore
- Art. 44 - Perdite, danni, responsabilità
- Art. 45 - Pagamento
- Art. 46 - Sospensione, irregolarità del servizio e controversie
- Art. 47 - Danni derivanti dalla sospensione dell' erogazione dell'acqua per morosità dell'utente
- Art. 48 - Casi e modalità di sospensione della fornitura e risoluzione del contratto
- Art. 49 - Rateizzazioni dei pagamenti
- Art. 50 – Comunicazioni, richieste informazioni e reclami
- Art. 51 – Addebiti e penali
- Art. 52 - Deposito cauzionale
- Art. 53 - Bonus sociale idrico

Titolo 6 -DISPOSIZIONI FINALI

- Art. 54 - Controversie
- Art. 55 - Modifiche del rapporto
- Art. 56 - Disposizioni finali e transitorie

Rev. 1 – Gennaio 2019

Titolo 1

DISPOSIZIONI GENERALI

Art. 1 - Ambito di applicazione

Il presente Regolamento disciplina il servizio di captazione, adduzione, potabilizzazione e distribuzione dell'acqua potabile nei Comuni di Como, Cernobbio e Brunate.

Al fine di garantire l'osservanza del presente Regolamento, della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 ("Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici"), del DPCM 04 marzo 1996 ("Disposizioni in materia di risorse idriche", nonché delle Delibere ARERA (in particolare delle Delibere 86/2013/R/idr, 655/2015/R/idr, 665/2017/R/idr, 218/2016/R/idr, 897/2017/R/idr e smi), il Gestore definisce gli standard generali e gli standard specifici di qualità e di quantità dei servizi erogati ed adotta una Carta dei Servizi a garanzia degli stessi a tutela degli utenti.

Il presente Regolamento è obbligatorio per tutti gli utenti del servizio acquedotto ed è parte integrante di ogni contratto di fornitura, senza che ne occorra la materiale trascrizione, salvo il diritto dell'utente di averne copia gratuita all'atto della stipula del contratto o all'atto del suo rinnovo o comunque quando ne faccia richiesta. Per tutto quanto non espressamente previsto nel Regolamento, si osservano le norme nazionali, regionali e di settore in materia.

Il presente Regolamento entra in vigore alla data di sottoscrizione della Convenzione di affidamento del servizio, a seguito di approvazione da parte dell'EGA competente e sostituisce i Regolamenti attualmente in vigore disciplinanti la materia.

Le eventuali variazioni dovranno essere approvate dall'EGA anche su proposta del Gestore.

Eventuali normative nazionali e regionali e/o disposizioni emanate dall'ARERA dopo l'entrata in vigore del Regolamento, sono da ritenersi immediatamente modificative dello stesso fatto salvo, se necessario, il suo successivo adeguamento formale.

Le disposizioni contenute nel Regolamento contrastanti con una norma regolatoria provvista di efficacia diretta non verranno applicate ovvero dovranno essere disapplicate, con la conseguenza che il rapporto in questione resta disciplinato, dalla sola norma regolatoria disposta dall'ARERA.

Il presente Regolamento è reso pubblico nelle modalità stabilite dall'EGA, sul proprio sito internet e su quello del Gestore per la massima conoscibilità da parte dei Utenti. La sua adozione e le successive eventuali variazioni e/o integrazioni saranno rese note mediante specifiche comunicazioni inserite nelle fatture.

Art. 2 - Oggetto del Regolamento

Le seguenti disposizioni sono finalizzate ad assicurare il corretto esercizio delle reti e degli impianti del servizio di acquedotto affidate al Gestore.

Il presente Regolamento ha per oggetto:

- a) la disciplina sotto il profilo idraulico, tecnico costruttivo, qualitativo e quantitativo della gestione di tutte le opere esistenti e future costituenti il servizio di acquedotto, comprese le reti e gli impianti ad esse connesse;
- b) le norme per la corretta realizzazione delle reti e degli impianti sia ricadenti in aree pubbliche che in aree private, tanto se destinate a essere conferite alla proprietà pubblica quali opere di urbanizzazione primaria, tanto se pertinenti a edifici ed insediamenti privati;
- c) le norme in base alle quali devono essere impostati i rapporti fra:

- Ente di Governo dell'Ambito;
 - Gestore del servizio di acquedotto;
 - Utente del servizio di acquedotto;
- d) la classificazione degli insediamenti e delle utenze allacciate al servizio di acquedotto;
- e) le prescrizioni e le procedure per attivare le utenze del servizio di acquedotto da parte dei titolari degli insediamenti e/o dei conduttori delle attività ivi installate;
- f) le prescrizioni relative alla realizzazione di opere e impianti a valle del misuratore acquedottistico;
- g) le competenze in materia di controllo e sorveglianza.

Non sono oggetto del presente Regolamento le reti di distribuzione di acqua alimentate da sorgenti o pozzi privati non collegate con la rete acquedottistica pubblica.

Per quanto non previsto dal presente Regolamento, ed in quanto non in contrasto con esso, sono applicabili le norme del diritto comune, le disposizioni e gli usi vigenti.

Il Gestore dell'acquedotto è il referente unico dell'utente finale, ai sensi dell'art.156 TUA e secondo le discipline regolatorie. A tale Gestore viene riconosciuto il diritto esclusivo di riscossione della tariffa del SII all'interno del perimetro amministrativo dei Comuni individuati. Le componenti tariffarie di depurazione e fognatura rimosse verranno riversate al Gestore individuato dall'Ufficio d'Ambito secondo gli atti contrattuali tra quest'ultimi vigenti.

Art. 3 - Finalità del Regolamento

Il presente Regolamento è finalizzato ad uniformare la disciplina del servizio di acquedotto ed i rapporti fra Utente finale, Gestore e Ente di Governo dell'Ambito, al fine di:

- fornire acqua potabile rispondente ai requisiti di qualità previsti dalla normativa vigente e in quantità adeguata nel rispetto dei livelli di servizio previsti;
- tutelare la funzionalità e promuovere l'adeguamento delle infrastrutture e degli impianti;
- promuovere il corretto e razionale uso della risorsa, favorendo i processi di risparmio delle risorse idriche e di riutilizzo e riciclo delle acque.

Art. 4 - Definizioni

Ai fini del presente Regolamento si applicano le seguenti definizioni:

- **Accettazione del preventivo:** è l'accettazione formale da parte del richiedente delle condizioni esposte nel preventivo.
- **Acquedotto:** è l'insieme delle infrastrutture di captazione, adduzione, potabilizzazione e distribuzione, finalizzate alla fornitura idrica; la competenza è in carico al Gestore e termina al punto di consegna.
- **Adduzione:** è l'insieme delle operazioni di realizzazione, gestione e manutenzione, nonché di ricerca e controllo delle perdite, delle reti necessarie a rendere disponibile l'acqua captata per la successiva fase di distribuzione e/o potabilizzazione, nonché eventualmente la gestione delle centrali di sollevamento, dei serbatoi di carico e di compenso.
- **Addebito diretto in conto corrente bancario o postale:** pagamento delle fatture relative al servizio idrico integrato attraverso addebito automatico continuativo su conto corrente bancario o postale.
- **Acque destinate al consumo umano:** acque trattate o non trattate, destinate ad uso potabile e pertanto rispondenti ai requisiti di qualità previsti dalla normativa vigente, utilizzate per la preparazione di cibi e bevande o per altri usi domestici a prescindere dalla loro origine, siano esse fornite tramite una rete di distribuzione, mediante cisterna, in bottiglie o contenitori.
- **Acque per usi non potabili:** acque recuperate direttamente dall'Utente finale o fornite

tramite apposita rete dal Gestore, destinate ad usi compatibili;

- **Addebiti/accrediti diversi:** Comprendono gli addebiti/accrediti diversi da quelli per la fornitura dei servizi di acquedotto, fognatura, depurazione e dalla quota fissa. Sono, ad esempio: i contributi di allacciamento alla rete, il deposito cauzionale o gli interessi di mora o, per gli accrediti, eventuali indennizzi previsti dal ARERA o dalla Carta dei Servizi. In bolletta deve sempre essere evidenziato a cosa si riferiscono. A seconda della loro tipologia possono essere soggetti o meno all'Iva.
- **Albero fonico o IVR (Interactive voice responder):** è un sistema costituito da un risponditore automatico con funzioni interattive che, sulla base delle risposte fornite dall'utente finale via tastiera o riconoscimento vocale, permette di accedere a un menu servizi e di richiedere di essere messi in contatto con un operatore.
- **Allacciamento idrico:** è la condotta idrica derivata dalla condotta principale e/o relativi dispositivi ed elementi accessori e attacchi, dedicati all'erogazione del servizio ad uno o più utenti. Di norma inizia dal punto di innesto sulla condotta di distribuzione e termina al punto di consegna dell'acquedotto.
- **Articolazione tariffaria:** elementi della tariffa del servizio idrico integrato costituiti da corrispettivi fissi e corrispettivi variabili, questi ultimi stabiliti secondo scaglioni di consumo.
- **Appuntamento posticipato:** è l'appuntamento fissato su richiesta del richiedente in data successiva a quella proposta dal Gestore.
- **ARERA:** è l'Autorità di Regolazione per Energia reti e Ambiente, istituita ai sensi della legge n. 481/95.
- **Atti autorizzativi:** sono le concessioni, le autorizzazioni, le servitù o pareri obbligatori, il cui ottenimento è necessario per la prestazione da parte del Gestore, escluse le concessioni, le autorizzazioni o servitù la cui richiesta spetta al richiedente la prestazione.
- **Attivazione della fornitura:** è l'avvio dell'erogazione del servizio, a seguito di un nuovo contratto di fornitura o di modifica delle condizioni contrattuali (voltura).
- **Autolettura:** è la modalità di rilevazione da parte dell'utente finale della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore e comunicata al Gestore, affinché lo utilizzi per la fatturazione.
- **Ambito Territoriale Ottimale (ATO o Ambito):** è il territorio sulla base del quale, ai sensi dell'art. 147 del D. Lgs. n.152/06 e s.m.i, sono organizzati i servizi idrici e sul quale esercita le proprie prerogative in materia di organizzazione del servizio idrico integrato l'Ente di governo dell'Ambito individuato dalla Regione.
- **ATS:** Agenzia di Tutela della Salute.
- **Bonus sociale idrico:** è uno strumento per garantire alle famiglie in condizione di disagio economico un risparmio sulla spesa per l'acqua (in bolletta si presenta come una componente tariffaria negativa ossia un importo a favore dell'utente), istituito ai sensi dell'articolo 3, comma 1, del D.P.C.M. 13 ottobre 2016.
- **Call center:** è un servizio telefonico dotato di tecnologie che permettono al Gestore di registrare l'inizio della risposta, l'eventuale richiesta di parlare con un operatore, se la risposta avviene tramite risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o, se precedente, la fine della chiamata.
- **Carta dei Servizi:** è il documento, adottato in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati i livelli di qualità garantiti per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti finali e Gestore del SII.
- **Cessazione (o disdetta):** è la disattivazione del punto di consegna a seguito della disdetta del contratto di fornitura da parte dell'utente finale con sigillatura o rimozione del misuratore.
- **Codice di rintracciabilità:** è il codice, comunicato al richiedente in occasione della richiesta, che consente di rintracciare univocamente la prestazione durante tutte le fasi gestionali, anche attraverso più codici correlati.
- **Conguaglio:** procedimento contabile attraverso il quale, a seguito di lettura del misuratore o di variazione tariffaria, è garantita una corretta suddivisione ed imputazione del consumo effettuato nell'arco di un determinato periodo ed una corretta applicazione delle relative tariffe.

- **Contratto di fornitura:** atto stipulato fra l'Utente finale, utilizzatore della risorsa idrica, ed il Gestore che impegna al rispetto del presente Regolamento.
- **Consumi rilevati:** sono i consumi di acqua, in metri cubi, tra due letture rilevate del misuratore o autoletture: sono pertanto pari alla differenza tra i numeri indicati dal misuratore al momento dell'ultima lettura rilevata (o dell'ultima autolettura) ed i numeri indicati dal misuratore in occasione della precedente lettura rilevata (o della precedente autolettura).
- **Consumi fatturati:** sono i consumi di acqua, in metri cubi, fatturati nella bolletta per il periodo di competenza. Possono essere diversi dai consumi rilevati, quando ai consumi rilevati viene aggiunta una parte di consumi stimati, dall'ultima lettura o autolettura, fino alla data di competenza della bolletta.
- **Consumi stimati:** sono i consumi di acqua, in metri cubi, che vengono attribuiti, in mancanza di letture rilevate dal misuratore o autoletture, basandosi sulle migliori stime dei consumi storici dell'utente disponibili al Gestore.
- **Data di invio è:**
 - per le comunicazioni inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al vettore incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del Gestore;
 - per le comunicazioni trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del Gestore o la data invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica;
 - per le comunicazioni rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta.
- **Data di ricevimento è:**
 - per le richieste e le conferme scritte inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del vettore incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del Gestore;
 - per le richieste e le conferme scritte trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;
 - per le richieste e le conferme scritte ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta.
- **Dati di qualità:** sono i dati e le informazioni relativi alla qualità contrattuale del SII ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono comunicati dal Gestore all'Autorità.
- **Deposito cauzionale:** è una somma di denaro che l'utente versa al Gestore a titolo di garanzia e che deve essere restituita dopo la cessazione del contratto nel rispetto delle condizioni stabilite da ARERA (in particolare dalla Delibera ARERA 86/2013/R/idr e smi).
- **Disattivazione della fornitura:** è la sospensione dell'erogazione del servizio al punto di consegna a seguito della richiesta dell'utente finale, ovvero del Gestore nei casi di morosità dell'utente finale.
- **Disconnessione:** separazione fisica di due condotte o dell'allacciamento dalla condotta principale.
- **Disconnettore:** valvola di sicurezza destinata ad evitare il ritorno dell'acqua nella rete pubblica di distribuzione dell'acqua potabile, quando in quest'ultima la pressione è temporaneamente minore di quella della rete (privata) inquinata, cioè che ha (o può avere) perso le sue qualità sanitarie ed igieniche d'origine. Il disconnettore ha quindi la funzione di proteggere la rete di distribuzione dell'acqua potabile dagli eventuali ritorni da condotte o da apparecchi che pur alimentati o reintegrati con acqua d'acquedotto (impianti tecnici e apparecchiature civili ed industriali) ne modificano (o ne possono modificare) in qualsiasi modo le caratteristiche originali di potabilità. La funzione di disconnessione è svolta anche in caso di guasto del disconnettore.
- **Distribuzione di acqua potabile agli utenti finali:** è l'insieme delle operazioni di realizzazione, gestione e manutenzione, nonché di ricerca e controllo perdite, delle infrastrutture, ivi inclusa la gestione delle centrali di sollevamento, dei serbatoi di carico e di compenso, necessarie alla fornitura di acqua agli utenti finali, siano essi pubblici, domestici – condominiali o singoli – e assimilabili, industriali e agricoli, incluse le forniture temporanee, le forniture a fontane comunali e a bocche antincendio, nonché la distribuzione di acqua non

potabile ad uso industriale, agricolo o igienico-sanitario, qualora effettuata mediante l'utilizzo, anche parziale, delle medesime infrastrutture utilizzate per la distribuzione di acqua potabile; include inoltre l'attività di lettura dei misuratori, di fatturazione, l'assistenza agli utenti e la gestione dei reclami.

- **Ente di governo dell'ambito (EGA)** è la struttura dotata di personalità giuridica di cui all'articolo 148 comma 4 del D. Lgs. 152/06 e smi.
- **Gestore:** è il soggetto che gestisce il SII ovvero ciascuno dei singoli servizi che compongono in virtù di qualunque forma di titolo autorizzativo e con qualunque forma giuridica in un determinato territorio. Al Gestore competono le attività elencate nella Convenzione di gestione.
- **Giorno feriale:** è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e sabato inclusi.
- **Giorno lavorativo:** è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi.
- **Impianto di distribuzione domestico (impianto dell'utente finale):** le condutture, i raccordi, le apparecchiature installati tra il punto di consegna (quest'ultimo escluso) e i rubinetti normalmente utilizzati per l'erogazione dell'acqua destinata al consumo umano.
- **Indennizzo automatico:** è l'importo riconosciuto all'utente finale nel caso in cui il Gestore non rispetti uno standard specifico di qualità.
- **Interruzione del servizio:** è l'evento che coinvolge uno o più utenti finali e che ha come conseguenza l'interruzione dell'erogazione del servizio agli utenti finali medesimi.
- **Lavoro semplice:** è la prestazione di lavoro che riguarda l'esecuzione a regola d'arte di nuovi allacciamenti idrici o operazioni di qualsiasi natura su allacciamenti esistenti (ad es. nuove pose) o su misuratori esistenti (spostamento, cambio, etc.) che non implichi specifici interventi per adattare alla nuova situazione i parametri idraulici degli allacciamenti stessi o la realizzazione di lavori per i quali è necessario l'ottenimento di atti autorizzativi da parte di soggetti terzi o la necessità di interrompere la fornitura del servizio ad altri utenti.
- **Lavoro complesso:** è la prestazione di lavori, da eseguire su richiesta dell'utente finale, non riconducibile alla tipologia di lavoro semplice.
- **Lettura del misuratore:** è la rilevazione effettiva da parte del Gestore del SII della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore.
- **Livello di pressione:** è la misura della forza unitaria impressa all'acqua all'interno della condotta espressa in atmosfere.
- **Livello o standard generale di qualità** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti finali.
- **Livello o standard specifico di qualità:** è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al singolo utente finale.
- **Misuratore (contatore):** è il dispositivo posto in opera in prossimità del punto di consegna dell'utente finale atto alla misura dei volumi consegnati.
- **Morosità:** è la situazione in cui si trova l'utente non in regola con il pagamento delle bollette. Il ritardo nel pagamento della bolletta può comportare 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 di tutti gli utenti del servizio o di tutti gli utenti che fanno parte di una certa tipologia. Servono a compensare costi sostenuti nell'interesse generale del sistema, ad esempio per sostenere interventi di solidarietà in caso di calamità naturali o per le agevolazioni sociali.
- **Operatore:** una persona incaricata in grado di rispondere alle richieste dell'utente finale che contatta il Gestore relativamente a tutti gli aspetti principali della fornitura di uno o più servizi del SII.
- **Perdita occulta:** è un guasto non rilevabile visivamente che interviene a valle del punto di consegna e che porta alla dispersione della risorsa idrica.
- **Portata:** misura della quantità d'acqua che attraversa la condotta/misuratore nell'unità di tempo.
- **Potabilizzazione:** è l'insieme delle operazioni di realizzazione, gestione e manutenzione delle infrastrutture e degli impianti necessari per rendere l'acqua captata idonea al consumo umano (comprese le attività per il trattamento dei residui generati dalle fasi di potabilizzazione stesse) e

per garantire il mantenimento delle condizioni igienico-sanitarie all'acqua distribuita.

- **Pozzetto:** manufatto che consente l'accesso ad apparecchiature interrate.
- **Preventivo:** contiene l'indicazione del corrispettivo a carico del richiedente/utente finale per la realizzazione, modifica o sostituzione dell'impianto di competenza del Gestore a seguito di richiesta dell'Utente o d'altro soggetto interessato alla prestazione; nonché l'indicazione della documentazione che, in caso di accettazione del preventivo, il richiedente deve presentare per l'attivazione della fornitura, ove richiesta, oltre agli altri contenuti minimi stabiliti dalla Delibera ARERA 655/2015/R/idr.
- **Punto di consegna:** è il punto in cui la condotta di allacciamento idrico si collega all'impianto o agli impianti dell'utente finale. Sul punto di consegna è installato il misuratore dei volumi.
- **Reclamo scritto:** ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente finale, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui l'utente finale ha aderito, dal contratto di fornitura, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente finale, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione.
- **Riattivazione:** è il ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura o alla sospensione della stessa effettuata dal gestore per uno dei motivi di sospensione di cui al presente Regolamento.
- **Richiesta scritta di informazioni:** ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale un qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazioni in merito a uno o più servizi del SII non collegabile ad un disservizio percepito.
- **Richiesta scritta di rettifica di fatturazione:** ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale un utente finale esprime lamentele circa la non correttezza dei corrispettivi fatturati in merito a uno o più servizi del SII.
- **Sigillo di garanzia:** segno materiale che si appone sulle apparecchiature al fine di impedire o evidenziare eventuali violazioni.
- **Servizio idrico integrato (SII):** è l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione delle acque reflue, ovvero di ciascuno di suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali, definiti ai sensi della regolazione dell' unbundling contabile del SII.
- **Servizio telefonico:** è il servizio telefonico che permette all'utente finale di mettersi in contatto con il proprio gestore per richieste di informazioni, prestazioni o servizi, inoltre di reclami e ogni altra prestazione o pratica contrattuale che il gestore rende telefonicamente; per ogni servizio telefonico possono essere resi disponibili uno o più numeri telefonici; il servizio telefonico può essere dotato di albero fonico o IVR.
- **Sportello fisico:** è un punto di contatto sul territorio, reso disponibile dal gestore, per richieste di informazioni, prestazioni o servizi.
- **Sospensione della fornitura:** temporanea chiusura e/o riduzione dell'erogazione della risorsa idrica.
- **Subentro** è la richiesta di riattivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna disattivo.
- **Tipologia d'uso potabile:** come prevista dal D.P.C.M. 29 aprile 1999, è la tipologia riferita ai seguenti usi potabili:
 - uso civile domestico;
 - uso civile non domestico, inteso come consumi pubblici (scuole, ospedali, caserme, edifici pubblici; centri sportivi, mercati, stazioni ferroviarie, aeroporti, ecc.);
 - altri usi, relativi a settori commerciali artigianali e terziario in genere, con esclusione di quello produttivo.
- **Unità immobiliare:** ai fini del presente Regolamento per unità immobiliare è da intendersi l'unità immobiliare urbana. È costituita da una porzione di fabbricato, o da un fabbricato, o da un insieme di fabbricati, ovvero da un'area che, nello stato in cui si trova e secondo l'uso locale, presenta potenzialità di autonomia funzionale e reddituale.

- **Utenza condominiale:** è l'utenza servita da un unico punto di consegna che distribuisce acqua a più unità immobiliari, anche con diverse destinazioni d'uso.
- **Utente finale** è la persona fisica o giuridica che abbia stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del SII.
- **Verifica del gruppo di misura (misuratore):** è l'attività finalizzata a verificare il funzionamento del gruppo di misura (misuratore) in conformità alla normativa tecnica e metrologica vigente.
- **Verifica della pressione di fornitura:** è l'attività finalizzata a verificare la conformità del valore di pressione nel punto di consegna.
- **Voltura:** è la richiesta di attivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna attivo.

Art. 5 - Competenze

5.1 Competenze dell'Ente di Governo dell'Ambito (EGA)

La normativa vigente conferisce all' EGA compiti, che possono essere così individuati:

- **Pianificazione:** effettua la ricognizione di strutture ed impianti; approva il programma degli interventi (Piano d'Ambito) inteso come strumento di attuazione delle scelte strategiche dell'Ambito.
- **Affidamento del Servizio Idrico:** individua il Gestore e gli affida il servizio;
- **Regolazione:** definisce le regole per il corretto funzionamento della gestione del Servizio Idrico Integrato.
- **Controllo:** controlla il servizio e l'attività del Gestore al fine di verificare il raggiungimento degli obiettivi ed i livelli di qualità previsti dal Piano d'Ambito; valuta l'andamento economico e finanziario della gestione e definisce il complesso delle attività necessarie a verificare la corretta e puntuale attuazione del Piano; assicura la corretta applicazione delle tariffe

5.2 Competenze del Gestore

Al Gestore competono le attività previste nella Convenzione di gestione stipulata con l'EGA, in particolare, per quanto riguarda il rapporto con gli utenti spetta al Gestore:

- la contrattualizzazione del servizio (per nuove utenze, volture, disattivazioni);
- la definizione delle specifiche per la realizzazione degli allacciamenti alla rete acquedottistica;
- la realizzazione dell'allacciamento stesso (dalla fase di preventivazione all'esecuzione dei lavori);
- la fatturazione del servizio (lettura del misuratore, emissione fattura, recupero crediti);
- il servizio di call center e pronto intervento;
- il controllo della qualità delle acque immesse in rete;
- la gestione dei misuratori;
- l'eventuale definizione di specifiche tecniche integrative per la realizzazione degli impianti privati a valle del punto di consegna.

5.3 Competenze dell'Utente finale

All'Utente finale compete in particolare:

- il rispetto delle norme tecniche e delle prescrizioni previste dal presente Regolamento;
- il pagamento della tariffa adottata dall'EGA e validata dall'ARERA ai sensi della normativa vigente;
- la realizzazione a regola d'arte degli impianti a valle del misuratore tramite fornitori in possesso dei requisiti tecnici-professionali previsti dal DM 37/2008 e smi.

Art. 6 - Garanzie per il rispetto della qualità dell'acqua destinata al consumo umano

Il Gestore garantisce che l'acqua erogata abbia caratteristiche chimiche e microbiologiche tali da

essere destinata ad uso umano, fino al punto di consegna.

Le condizioni qualitative dell'acqua destinata al consumo umano sono garantite dal rispetto del D. Lgs. 31/2001 e s.m.i.

Il Gestore garantisce, in merito alla qualità delle acque destinate al consumo umano, un numero adeguato di controlli interni in accordo con l'ATS territorialmente competente secondo i modi e le procedure indicate dalla normativa di riferimento, da considerare quale standard di qualità del servizio erogato.

Tutte le sostanze e i materiali utilizzati per i nuovi impianti o per l'adeguamento degli impianti esistenti devono essere idonei per l'uso specifico, nel rispetto delle vigenti normative.

Titolo 2

DISCIPLINA DELLE FORNITURE

Art. 7 - Obbligo installazione del misuratore

Tutte le utenze devono essere dotate di misuratore al fine di perseguire un duplice scopo:

- assicurare che le quantità consumate ed erogate siano oggetto di misurazione effettiva ed efficace e che non siano applicabili sistemi a forfait di quantificazione dei volumi consumati, prelevati e restituiti nell'ambiente, che per loro natura ostano la sensibilizzazione del consumatore alle quantità utilizzate e alla sua responsabilizzazione a conseguire anche autonomamente obiettivi di risparmio idrico ed economico;
- sensibilizzare l'utente del servizio idrico integrato in termini di consapevolezza dell'incidenza antropica, e quindi anche individuale, sul consumo del patrimonio idrico globale e dell'impatto ambientale intergenerazionale.

Art. 8 - Disciplina delle forniture per uso pubblico

Sono considerate forniture per uso pubblico quelle destinate al soddisfacimento di necessità idriche di carattere comune e per le esigenze connesse ad una collettività. Rientrano in tale tipologia le forniture identificate come tipologia d'uso "civile non domestico" ed effettuate a:

- Enti Pubblici Territoriali (lo Stato, compreso i suoi organi di governo, le Regioni, le Province, i Comuni e le Unioni ed i Consorzi degli stessi, le Comunità Montane. ecc.)
- Associazioni senza scopo di lucro
- Enti Pubblici e Privati non a scopo di lucro
- Strutture sanitarie e socio assistenziali private che concorrono al raggiungimento degli obiettivi di tutela della salute dei cittadini.

Sono considerate forniture per "Uso pubblico non disalimentabile" le seguenti tipologie di utenze:

- a) ospedali e strutture ospedaliere;
- b) case di cura e di assistenza;
- c) presidi operativi di emergenza relativi a strutture militari e di vigilanza;
- d) carceri;
- e) istituti scolastici di ogni ordine e grado;
- f) eventuali ulteriori utenze pubbliche (che svolgano un servizio necessario per garantire

l'incolumità sanitaria e la sicurezza fisica delle persone, ovvero tali per cui una eventuale sospensione dell'erogazione possa comportare problemi di ordine pubblico e sicurezza dello Stato, tra cui le "bocche antincendio").

Art. 9 - Realizzazione di allacciamenti per uso pubblico

La realizzazione degli allacciamenti idrici è eseguita dal Gestore su richiesta ed a spese della Amministrazione richiedente, a fronte del pagamento degli oneri indicati nel preventivo.

Art. 10 – Divieti per le forniture ad uso pubblico

E' rigorosamente vietato:

- a) prelevare acqua dalle fontane e dai rubinetti pubblici, applicando alle bocche delle fontane e dei rubinetti tubi di gomma o d'altro materiale equivalente, allo scopo di convogliare acqua;
- b) prelevare acqua dalle bocche d'innaffiamento stradale e dei pubblici giardini, nonché di lavaggio delle fognature, se non da persone a ciò autorizzate e per gli usi cui tali prese sono destinate;
- c) prelevare acqua dagli idranti antincendio installati nelle strade se non per lo spegnimento d'incendi.

L'accertamento di prelievi abusivi dalle utenze per uso pubblico darà luogo all'applicazione della penale prevista all'art. 51 del presente Regolamento; nei casi in cui sia riscontrata una particolare gravità, si procederà alla denuncia del fatto alle Autorità competenti.

Il prelievo per uso antincendio è consentito anche dagli impianti elencati alle precedenti lett. a) e b).

Art. 11 - Disciplina delle forniture per uso privato

Ai fini del presente Regolamento vengono individuate le seguenti categorie di Utenza (appartenenti alle tipologie d'uso "civile domestico" e "altri usi"):

- Uso civile domestico – è considerata tale l'utenza che utilizza l'acqua per l'alimentazione, per i servizi igienici e per gli altri impieghi di natura idropotabile effettuati all'interno dell'unità abitativa, di norma intestata a persona fisica, suddivisi per uso domestico residente, uso condominiale e uso domestico non residente.
- Altri usi non domestici – si qualificano come tali altri usi non domestici finalizzati all'esecuzione di attività imprenditoriali, commerciali o professionali, suddivisi per uso industriale, uso artigianale e commerciale, uso agricolo e zootecnico e altri usi (categoria residuale a cui ricondurre tipologie di utenze che non possono essere ricomprese nelle precedenti).

L'attribuzione di una delle categorie contrattuali sopra indicate sarà effettuata, nel caso di utenza condominiale sulla base dell'uso prevalente.

Le forniture agli impianti antincendio effettuate alle utenze corrispondenti agli usi di cui al presente articolo, daranno luogo ad una nuova utenza dotata di specifico misuratore.

Le forniture sono sempre regolate dalle presenti norme, salvo condizioni speciali che devono essere fissate nei relativi contratti per la fornitura d'acqua potabile in casi del tutto eccezionali e previa autorizzazione della Autorità d'Ambito.

Nei casi di attività di durata limitata nel tempo (cantieri edili, padiglioni di fiere e mostre,

manifestazioni, ecc.) potranno essere concesse forniture provvisorie con contratti specifici secondo quanto previsto dall'art.19.1 del presente Regolamento.

Ad ogni tipologia d'utenza sopra individuata saranno applicati i criteri tariffari stabiliti dal competente EGA.

Art. 12 - Soggetti legittimati alla richiesta di un nuovo contratto di fornitura

La legittimazione a richiedere l'instaurazione del rapporto di fornitura di acqua appartiene:

- al proprietario o alla persona che occupa l'immobile sulla base di un titolo legale (nel caso di affittuario la richiesta deve essere autorizzata dal proprietario);
- all'amministratore, o persona allo scopo delegata, nel caso di utenza condominiale;
- alla persona fisica o giuridica per la cui attività è essenziale la fornitura.

Il richiedente dovrà presentare al Gestore idoneo titolo abilitativo dal quale sia chiaramente dimostrabile la legittimità della richiesta.

Il trattamento dei dati personali dell'Utente da parte del Gestore avviene nel rispetto di quanto previsto dalle discipline cogenti in materia di protezione dei dati personali.

Il Gestore consegnerà all'Utente specifica informativa richiesta da disposizioni di legge al trattamento dei dati personali.

Il conferimento dei dati è essenziale per l'identificazione del contraente, per la stipula del contratto di fornitura e per la successiva gestione del rapporto contrattuale, che risulterebbe materialmente impossibilitato in carenza, o parziale difetto, delle informazioni richieste.

Art. 13 - Divieto di rivendita dell'acqua

E' fatto assoluto divieto all'Utente finale di rivendere l'acqua erogata dal Gestore. L'accertamento del fatto comporta l'immediata risoluzione del contratto di fornitura per colpa dell'Utente ed il pagamento della penale di cui al successivo art. 51 del presente Regolamento.

Art. 14 - Richiesta di allacciamento

La richiesta di allacciamento alla rete idrica deve essere presentata tramite i canali messi a disposizione dal Gestore e previsti dalla Carta dei Servizi (ossia sportello fisico, call center, posta, posta elettronica, sito internet).

É facoltà del Gestore prevedere che un allacciamento a servizio di:

- sei o più unità abitative;
- fabbricati a carattere commerciale e/o produttivo con superficie coperta maggiore di 400 m²;
- impianti antincendio;
- impianti per usi speciali (quali l'innaffiamento con portate superiori a 6 mc/h, piscine, l'allevamento di bestiame, le attività industriali, di cantiere o di servizio che prevedano l'uso di portate superiori a 7 mc/h);

possa essere formulato solo previa richiesta ed ottenimento del parere di erogabilità del servizio da presentare al Gestore in fase progettuale (pertanto prima del rilascio all'abilitazione a costruire) tramite le modalità e i canali di contatto previsti.

Art. 15 - Fornitura dell'acqua su strade o piazze pubbliche servite

La realizzazione degli allacciamenti idrici è eseguita dal Gestore su richiesta ed a spese del richiedente, a fronte del pagamento degli oneri indicati nel preventivo.

Nelle strade e piazze pubbliche, o ad uso pubblico, ove già esiste la condotta dell'acqua potabile del Gestore, entro i limiti del quantitativo d'acqua dallo stesso riconosciuto disponibile e sempre che condizioni tecniche e giuridiche non vi si oppongano, il Gestore è tenuto all'erogazione dell'acqua ed ha diritto di esigere i corrispettivi stabiliti.

Art. 16 - Allacciamenti su strade o piazze pubbliche non provviste di rete idrica

Nelle strade o piazze pubbliche o ad uso pubblico, non provviste di rete idrica, il Gestore può accogliere le richieste d'allacciamento, compatibilmente con il programma di interventi previsto nel Piano d'Ambito.

Nel caso la richiesta non possa essere immediatamente soddisfatta, il Gestore potrà eseguire l'intervento a fronte del versamento anticipato da parte del richiedente di un corrispettivo per il costo di realizzazione dell'intervento, fatto salvo eventuali parziali contributi alla realizzazione da parte del Gestore e/o delle Amministrazioni Comunali del territorio interessato.

Art. 17 - Diritto di rifiuto o revoca della fornitura

Il rifiuto della fornitura potrà essere apposto esclusivamente qualora si riscontri un'oggettiva sussistenza di condizioni tecniche di esercizio che non consentano di soddisfare le richieste (es: mancata disponibilità di portata aggiuntiva nel punto della rete oggetto della richiesta, sottodimensionamento delle reti esercite, indisponibilità della pressione necessaria, ecc).

Nel caso di richiesta di allacciamento alla rete idrica per uso diverso da quello civile domestico, è facoltà del Gestore, rifiutare lo stesso ove si verifichi l'impossibilità di garantire la fornitura per gli usi civili domestici.

Nel caso si verifichino condizioni eccezionali di erogazione o di servizio che non consentano il mantenimento del livello minimo di servizio per gli usi civili domestici in essere, è facoltà del Gestore, revocare la fornitura già concessa.

Art. 18 - Preventivo

A seguito della richiesta di allacciamento e di ogni altra richiesta di esecuzione lavori che preveda il pagamento di un corrispettivo a carico del richiedente, il Gestore provvederà ad effettuare un preventivo economico-tecnico dei lavori necessari che sarà consegnato al richiedente stesso entro i termini previsti dalla Carta dei Servizi.

Nel preventivo saranno indicati i contenuti minimi stabiliti dalla Delibera ARERA 655/2015/R/idr e sarà contenuta l'indicazione del corrispettivo a carico del richiedente per la realizzazione, modifica o sostituzione dell'impianto di competenza del Gestore, nonché l'indicazione della documentazione che, in caso di accettazione del preventivo, il richiedente deve presentare per l'attivazione della fornitura, ove richiesta.

Art. 19 – Contratto per la fornitura dell'acqua

Le forniture dell'acqua sono conseguenti alla stipula di apposito contratto, con l'osservanza delle norme di cui al presente Regolamento e della Carta dei Servizi.

E' fatto obbligo all'Utente finale di comunicare al Gestore ogni modifica successivamente intervenuta che, in quanto tale, comporti una variazione alle condizioni contrattuali originarie.

19.1 Forniture provvisorie di acqua

Le richieste di fornitura provvisoria per manifestazioni di associazioni, società e circoli sportivi, ricreativi o simili, feste pubbliche o private devono essere presentate al Gestore.

L'erogazione della fornitura è subordinata al pagamento di tutti gli oneri richiesti dal Gestore.

Art. 20 – Voltura del contratto

La richiesta di voltura può essere inoltrata dal soggetto entrante (tra quelli specificati all'Articolo 12), purché integrata da parte del medesimo da idonea documentazione che attesti la proprietà o il regolare possesso o detenzione dell'unità immobiliare interessata. La richiesta potrà essere inoltrata tramite i canali messi a disposizione del Gestore e previsti dalla Carta dei Servizi (ossia sportello fisico, call center, posta, posta elettronica, sito internet).

Il soggetto richiedente deve stipulare un nuovo contratto d'utenza e provvedere al versamento del corrispettivo previsto a copertura delle spese amministrative e del deposito cauzionale (di norma tali importi sono addebitati nelle prime bollette).

Al momento della richiesta di voltura, il nuovo utente finale deve comunicare al Gestore l'autolettura del misuratore che costituirà lettura di cessazione per il precedente intestatario del contratto e lettura iniziale per il nuovo titolare. Nel caso in cui tale autolettura non coincida con quella comunicata dall'utente finale uscente, il Gestore provvede ad effettuare una lettura di verifica entro sette (7) giorni lavorativi decorrenti dalla data di comunicazione della lettura da parte del nuovo utente finale.

I consumi fatturati fino al giorno della voltura, che decorre dalla data di cessazione dell'utenza precedente e dalla contestuale apertura del rapporto contrattuale con il nuovo utente finale, sono addebitati al precedente intestatario del contratto di fornitura con l'emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale, entro 45 giorni solari dalla data di richiesta voltura.

Qualora la richiesta di voltura abbia ad oggetto un punto di consegna in cui la fornitura è stata limitata/disattivata/rimossa per morosità, ovvero in tutti i casi in cui l'intestatario uscente risulti moroso, il Gestore ha facoltà di:

- a) richiedere all'utente finale entrante 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;
- b) non procedere all'esecuzione della voltura fino al pagamento delle somme dovute nei casi in cui il Gestore accerti che l'utente finale entrante occupava a qualunque titolo l'unità immobiliare cui è legato il punto di consegna in oggetto.

In caso di decesso dell'intestatario del contratto, l'erede ovvero un soggetto residente nell'unità immobiliare in cui è sita l'utenza deve richiedere voltura del contratto d'utenza in proprio favore mediante presentazione di:

- a) apposita domanda su un modulo standard predisposto dal Gestore, scaricabile dal sito internet o disponibile presso gli sportelli fisici;
- b) all'interno della domanda di cui alla precedente lettera a), comunica l'autolettura dei

consumi alla data di presentazione della domanda medesima, che dovrà essere opportunamente validata dal Gestore;

- c) ha la possibilità di autocertificare le informazioni fornite al Gestore, secondo quanto disposto dal D.P.R. 28 dicembre 2000, n.445;
- d) assume tutti i diritti e gli obblighi del precedente intestatario del contratto di fornitura.

Art. 21 - Durata del contratto di fornitura

Il contratto per la fornitura dell'acqua (ad eccezione delle forniture provvisorie) ha durata annuale ed è rinnovato tacitamente di anno in anno, salvo disdetta o accordi diversi per casi particolari che dovranno essere esplicitamente indicate sul contratto stesso, in deroga alle norme generali.

Art. 22 - Modalità per il recesso dal contratto di fornitura

Gli utenti che intendono recedere dal contratto di fornitura dell'acqua devono darne comunicazione, attraverso uno dei canali messi a disposizione del Gestore (ossia sportello fisico, call center, posta, posta elettronica, sito internet).

Il recesso comporta la chiusura del misuratore o la sua rimozione con oneri a carico del richiedente. Il Gestore si riserva (a proprio insindacabile giudizio) la facoltà di procedere al taglio dell'allacciamento idrico.

La disattivazione della fornitura viene eseguita entro gli standard di qualità previsti dalla Carta dei Servizi e la stessa dà luogo alla cessazione del rapporto contrattuale, con l'emissione dell'ultima fattura a saldo dei consumi fino al giorno della chiusura del misuratore e la restituzione del deposito cauzionale.

Il Gestore deve essere messo in condizione di operare la disattivazione pertanto, nel caso in cui il misuratore non sia ubicato in posizione accessibile, il recedente dal contratto deve garantire l'accesso al misuratore al personale del Gestore.

Il venire meno della condizione di cui sopra annulla, a tutti gli effetti di legge, la validità della domanda di recesso espressa dall'Utente che rimane titolare dell'utenza e, quindi, responsabile di eventuali consumi e/o danni da chiunque causati.

Il titolare di un contratto deve comunicare il recesso dal contratto di fornitura quando si trasferisce e lascia ad altri il possesso o la detenzione, a qualsiasi titolo, dell'immobile. La mancata comunicazione comporta l'assunzione in solido, con il nuovo utilizzatore del servizio, del pagamento dei servizi erogati.

Art. 23 - Riattivazione e subentro dell'utenza idrica

L'Utente interessato alla riattivazione di un'utenza idrica, precedentemente cessata per disdetta/recesso o per morosità, deve procedere a farne richiesta mediante i canali messi a disposizione dal Gestore (ossia sportello fisico, call center, posta, posta elettronica, sito internet).

Nel caso in cui la riattivazione sia conseguente ad una disattivazione per morosità causata dal medesimo utente il Gestore provvederà alla riattivazione secondo gli standard di qualità previsti dalla Carta dei Servizi solo a seguito del pagamento da parte dell'utente delle somme dovute.

Nel caso in cui la riattivazione avvenga a seguito di disdetta o recesso si dovrà procedere alla stipula di un nuovo contratto di fornitura.

Il Gestore potrà, per motivate ragioni da comunicarsi all'interessatario del contratto, non dar corso a richieste di riattivazione/subentro senza la preventiva autorizzazione della proprietà od ente preposto nei casi comprovati di occupazione abusiva, sfratto esecutivo, impianti in situazione di pericolo.

Art. 24 – Appuntamenti concordati

In tutti i casi in cui il Gestore debba procedere ad un intervento sul misuratore (quali posa, disattivazione, verifica, ecc.), anche su richiesta dell'Utente finale e lo stesso misuratore non sia accessibile o sia richiesto il contraddittorio da parte dell'Utente finale, il Gestore procede a definire un appuntamento concordato con l'Utente stesso, nei tempi e modalità definiti dalla Carta dei Servizi. In tal caso il modulo che attesta le attività effettuate dal Gestore deve essere sottoscritto anche da parte dell'Utente finale.

Art. 25 - Reti di acque non destinate al consumo umano

In presenza di una rete pubblica alimentata da acque di recupero o comunque captate da fonti non destinate all'uso potabile, l'Utente finale a fronte della stipula di contratto di fornitura, potrà richiedere l'allacciamento secondo le disposizioni impartite dal Gestore stesso.

Art. 26 - Prelievi abusivi

E' fatto assoluto divieto di prelevare abusivamente l'acqua dalla rete idrica gestita dal Gestore.

Sono ritenuti abusivi tutti i prelievi effettuati da condotte, tubazioni e impianti non espressamente autorizzati dal Gestore. I prelievi d'acqua dalla rete idrica sono consentiti per le destinazioni indicate nel contratto di fornitura.

Qualsiasi variazione intervenuta successivamente alla stipula del contratto, che modifichi in tutto o in parte le condizioni contrattuali stesse, deve essere immediatamente comunicata al Gestore e, nel caso in cui ciò si renda necessario, si dovrà provvedere alla stipula di un nuovo contratto di fornitura, a spese dell'Utente finale, adeguato alle diverse condizioni.

L'Utente che utilizza accumuli di acqua con serbatoi o vasche (es. piscine, vasche per irrigazione, condizionamento o pompe di calore) deve concordare con il Gestore i tempi di riempimento degli stessi, al fine di evitare disagi e/o irregolarità della fornitura agli altri utenti.

Gli accertati prelievi abusivi dell'acqua, compreso l'uso improprio delle bocche antincendio (art. 10 comma 1 lettera c), saranno assoggettati al pagamento delle penali prevista dall'art. 51 del presente Regolamento. È fatta salva, in questi casi, la facoltà del Gestore di procedere alla limitazione della fornitura senza obbligo di preavviso alcuno. Di tale intervento verrà, ove possibile, data comunicazione all'Utente finale.

Per i prelievi effettuati dalle bocche antincendio, e limitatamente alle operazioni relative allo spegnimento dell'incendio o di verifica dell'impianto antincendio, la penalità sopra prevista non sarà applicata ed il quantitativo d'acqua prelevato sarà addebitato all'Utente alla tariffa vigente. Qualora si sia fatto uso di una bocca antincendio, l'Utente finale dovrà darne comunicazione al Gestore entro 7 giorni.

Tutti i prelievi abusivi in cui si ravvisano ipotesi di reato saranno denunciati e perseguiti a norma di legge.

Titolo 3

DISPOSIZIONI TECNICHE

Art. 27 - Proprietà e manutenzione delle condotte idriche

Fatti salvi eventuali obblighi di servitù di passaggio il confine fra suolo pubblico e privato, il punto di consegna delimita la proprietà delle condutture e di conseguenza stabilisce la competenza per gli oneri manutentivi sulle stesse.

Le reti idriche comprendono le condutture di adduzione, trasporto, distribuzione, gli allacciamenti idrici ed i loro rispettivi accessori posati lungo strade pubbliche o private, ad uso pubblico o su aree pubbliche e private, seguendo percorsi stabiliti dal Gestore e in funzione dell'esigenza di assicurare il servizio alla generalità dell'utenza.

Le condutture sono di proprietà esclusiva del Gestore, anche se sono state eseguite con parziale o totale contributo da parte di utenti o di terzi. Le reti idriche del Gestore si estendono dal punto di prelievo dell'acqua sino al punto di consegna. La presenza di dette condotte costituisce servitù a carico dei fondi interessati.

Per Punto di Consegna si intende l'ultimo organo di intercettazione installato dal distributore (rubinetto unidirezionale a valle del misuratore oppure valvola di intercettazione nel caso di allaccio antincendio diretto privo di misuratore). Il Gestore non risponde di eventuali perdite che si manifestino sulla giunzione filettata tra il Punto di Consegna e l'impianto interno o di guasti al Punto di Consegna che possano essere causati dal non corretto collegamento dell'impianto interno.

Gli interventi sulle condutture idriche sono di competenza esclusiva del Gestore il quale si riserva il diritto di eseguire lavori di riparazione e di manutenzione sulle condutture in ogni momento, ovunque le stesse siano posate, fatti salvi gli oneri e le limitazioni stabiliti nei casi di particolari convenzioni.

Il proprietario dell'area e/o dell'immobile servito è obbligato a consentire la costituzione di servitù di passaggio, di appoggio o di infissione sulla sua proprietà, a favore delle reti idriche e degli impianti connessi del Gestore.

Data la natura dei lavori, qualora il Gestore a suo insindacabile giudizio, ne ravvisasse l'urgenza i lavori su strade e fondi privati possono essere effettuati senza preavviso ai proprietari degli stessi.

Gli impianti interni realizzati a valle del Punto di Consegna sono di proprietà dell'Utente finale che ne rimane responsabile civilmente e penalmente.

Gli impianti interni a valle del Punto di Consegna devono comunque essere sempre rispondenti alle norme di sicurezza, qualità dei materiali e sottoposti a manutenzione secondo le regole della buona tecnica; a tal fine tutte le opere di installazione e manutenzione dovranno essere affidate ad installatori o tecnici qualificati, iscritti negli appositi albi professionali, abilitati al rilascio di certificazioni attestanti la buona esecuzione dell'impiantistica idraulica ai sensi del DM 37/2008 e smi.

Art. 28 - Installazione del misuratore

L'acqua viene somministrata attraverso il misuratore. Esso sarà collocato nel luogo stabilito dal

Gestore, sentito l'Utente finale, possibilmente nel luogo più idoneo sul limite della proprietà tra suolo pubblico e privato. È comunque da escludere ove tecnicamente possibile l'installazione del misuratore all'interno dei fabbricati. A tali condizioni occorre ricondursi anche nel caso di spostamento, suddivisione dell'utenza o rinnovo di allacciamenti esistenti. Ogni modifica della collocazione del misuratore, nonché ogni mutamento dello stato dei luoghi tale da incidere sull'accessibilità e sicurezza dello stesso, dovrà ottenere il preventivo consenso del Gestore.

I misuratori sono forniti ed installati esclusivamente dal Gestore restando di sua esclusiva proprietà. Il tipo ed il calibro sono stabiliti dal Gestore in relazione alla tipologia d'utenza ed al fabbisogno necessario.

Tutti i misuratori sono provvisti di apposito sigillo di garanzia apposto dal Gestore.

L'Utente finale deve far eseguire, a proprie spese e secondo le istruzioni eventualmente fornite dal Gestore, tutti gli impianti necessari all'allacciamento dell'impianto interno al misuratore.

L'Utente deve predisporre lo spazio necessario alla posa del misuratore, facendo eseguire ove richiesto a sue spese i pozzetti, i vani di alloggiamento ed i rivestimenti necessari per assicurare la protezione degli impianti di misura secondo le specifiche del Gestore, fermo restando la possibilità del Gestore di fornire a spese dell'Utente finale l'alloggiamento stesso.

L'esecuzione e la manutenzione dell'alloggiamento del/dei misuratori, compresa la fornitura e la posa in opera dello sportello o chiusino a protezione è a carico dell'Utente. La manutenzione dell'alloggiamento dei misuratori rimane a carico del Gestore nel caso questo fosse stato realizzato su suolo pubblico (marciapiede, lato strada).

Il Gestore ha la facoltà di prescrivere le principali caratteristiche dello sportello del vano di alloggiamento del misuratore alle quali l'Utente ha l'obbligo di attenersi e di garantire in ogni caso la fornitura, con costi a carico dell'Utente, nel caso di espressa richiesta. Lo sportello o chiusino dell'alloggiamento dovrà essere realizzato in materiali e dimensioni tali da garantire il sollevamento o l'apertura da parte di un singolo operatore e non potrà essere dotato di serratura di chiusura differente da quelle che consentono al Gestore di intervenire autonomamente in caso di pronto intervento e per la rilevazione periodica delle letture.

Nell'alloggiamento dove è installato il misuratore devono sussistere esclusivamente gli impianti installati dal Gestore e le opere di collegamento private, necessarie per l'adduzione dell'acqua all'Utente finale e concordate con il Gestore.

In caso di accertata inosservanza di tale disposto, l'Utente finale dovrà provvedere immediatamente ed a sue spese, al ripristino dell'impianto.

L'Utente finale, infine, ha l'obbligo di mantenere accessibili e sgombri i pozzetti e gli alloggiamenti dove si trovano installati i misuratori.

Art. 29 - Custodia del misuratore

Il Gestore provvede alla manutenzione dei misuratori di sua proprietà.

L'Utente finale è consegnatario e custode delle apparecchiature di misura dell'acqua e di tutti gli accessori, compresi i sigilli di garanzia e, pertanto, risponde della loro buona conservazione anche nel caso in cui eventuali danneggiamenti o manomissioni siano imputabili a terzi.

La manomissione dei sigilli apposti dal Gestore, ivi compresi quelli apposti per la sospensione dell'erogazione dell'acqua in caso di morosità nei pagamenti o per altri motivi, comporterà il pagamento, da parte dell'Utente finale, della penali previste dall'Articolo 51 del Regolamento, salvo il diritto del Gestore di denunciare il fatto alle competenti autorità, qualora nella manomissione si riscontri fatto doloso.

E' diritto-dovere dell'Utente finale verificare periodicamente il misuratore allo scopo di individuare eventuali anomalie e, in particolare, per intervenire direttamente e con la massima sollecitudine in caso di consumi eccessivi d'acqua dovuti a perdite occulte a valle del misuratore stesso.

L'Utente finale deve pertanto provvedere, con la dovuta diligenza, affinché le suddette apparecchiature ed il tratto di derivazione esistente nella sua proprietà siano preservate da manomissioni e danneggiamenti ed è pertanto responsabile di qualunque manomissione o danno loro arrecati anche da parte di terzi o ignoti. In particolare l'Utente finale deve attuare i provvedimenti idonei ad evitare gli eventuali pericoli di gelo.

Qualora l'Utente finale rilevi la presenza di guasti o di palese imperfetto funzionamento del misuratore, lo stesso ha l'obbligo di darne immediata comunicazione al Gestore, in modo che il medesimo possa provvedere alle necessarie riparazioni.

Le spese per le riparazioni e le eventuali sostituzioni degli apparecchi di misura e degli accessori, nei casi in cui il guasto sia dovuto a dolo e/o incuria, sono a carico dell'Utente finale.

Nel caso in cui il misuratore dovesse risultare deteriorato o illeggibile per cause non imputabili all'Utente finale, lo stesso verrà sostituito a cura e spese del Gestore. La sostituzione verrà effettuata alla presenza (nel caso di contatore non accessibile) dell'Utente finale o di un suo incaricato.

Nei casi di interventi a carattere di urgenza riguardanti la sostituzione dei contatori (e per i quali non sia stato possibile informare preventivamente l'Utente finale) il Gestore provvederà ad informare successivamente l'Utente stesso lasciando copia del verbale di sostituzione nella cassetta postale o inviandone copia tramite servizio postale o via telematica.

Art. 30 - Spostamento del misuratore

I misuratori non possono essere rimossi e/o spostati se non dal personale incaricato dal Gestore.

Il Gestore ha facoltà di imporre l'esecuzione delle opere necessarie al cambiamento dell'ubicazione del misuratore a spese dell'utente finale, sia per intervenute modifiche del contesto fatte eseguire dall'Utente finale sia per esigenze evidenziate dal Gestore.

Qualora l'Utente finale richieda lo spostamento del misuratore, l'intervento sarà realizzato dal Gestore, previa verifica della compatibilità tecnica della collocazione richiesta e previo pagamento delle relative spese, sulla base della stessa struttura dei costi previsti per l'allacciamento, fermo restando l'obbligo per l'Utente finale di eseguire direttamente ed a sue spese le necessarie opere di adeguamento all'interno della proprietà privata.

Il Gestore provvede alla manutenzione dei contatori di sua proprietà ed ha la facoltà di cambiare gli stessi quando lo ritenga opportuno, con obbligo di preavviso e appuntamento nel rispetto delle modalità e degli standard previsti dalla Carta dei Servizi.

Art. 31 - Pressione di consegna

La pressione per le utenze è in generale uguale o superiore 2 bar e fino ad un massimo di 7 bar al Punto di Consegna in regime statico ed in condizioni di normale esercizio.

Per le utenze poste in condizioni sfavorevoli rispetto gli impianti di approvvigionamento acquedottistico o per le quali è stata espressa la prescrizione di autoclave, è ammessa una pressione inferiore.

In particolare nel caso di edifici superiori ai 3 (tre) piani e, in ogni caso, in tutte quelle zone ove

la pressione di alimentazione sia inferiore ai livelli sopra indicati, il Gestore potrà richiedere l'installazione di idonea autoclave e relativo serbatoio di accumulo in accordo con le prescrizioni di legge e del presente regolamento.

Il Gestore declina qualsiasi responsabilità per i danni alle cose che potranno derivare agli impianti dell'utente in seguito ad eventuali modificazioni delle pressioni della rete idrica di distribuzione all'interno del campo di pressioni sopra indicato o diversamente indicate in contratto.

E' facoltà dell'utente installare apparecchiature di sopraelevazione o riduzione della pressione nei limiti e nei modi previsti dal presente regolamento.

Art. 31.1 Limitatori di pressione

A garanzia della corretta erogazione del servizio l'utente è tenuto ad inserire, a valle del misuratore e qualora necessario, un limitatore di pressione nel rispetto delle pressioni stabilite nel presente Regolamento.

Art. 32 - Verifica del livello di pressione

L'Utente finale può richiedere la verifica del livello di pressione della rete in corrispondenza del Punto di Consegna. La verifica sarà effettuata da personale del Gestore o dallo stesso incaricato alla presenza dell'Utente finale, nel rispetto delle modalità fissate da ARERA o dalla Carta dei Servizi.

Qualora la verifica confermi la regolarità del livello di pressione l'Utente finale è tenuto al pagamento del un corrispettivo previsto dal tariffario di cui all'Articolo 51 del presente Regolamento.

Nel caso vi sia presenza di un misuratore ad uso innaffiamento in abbinamento ad un misuratore relativo ad una categoria di cui agli artt. 8,11, la verifica del livello di pressione avverrà solo ed esclusivamente su questi ultimi escludendo dal funzionamento il misuratore ad uso innaffiamento. Per tale motivo i livelli di pressione di cui al precedente articolo non trovano applicazione sui contatori ad uso innaffiamento e gli stessi possono venire installati su un allaccio già esistente e dotato di misuratore senza necessità di revisione dei parametri di dimensionamento dell'allacciamento.

Art. 33 - Norme per l'esecuzione degli allacciamenti

Spetta al Gestore:

- stabilire, in sede di redazione del preventivo, il diametro dell'allacciamento idrico e del misuratore, in relazione ai dati forniti dal richiedente;
- scegliere il luogo per la costruzione dell'allacciamento idrico e per il collocamento del misuratore, sentite le esigenze dell'Utente finale;
- l'esecuzione dei lavori di allacciamento dalla rete stradale fino al Punto di Consegna dopo aver ricevuto il pagamento del corrispettivo definito nel preventivo e le eventuali autorizzazioni a carico del richiedente.

Gli allacciamenti idrici saranno realizzati dal Gestore in conformità alle proprie specifiche tecniche.

I costi di allacciamento sono dovuti in caso di nuovo allacciamento ovvero di modifica o eliminazione di allacciamento esistente. In tali casi la presentazione della relativa richiesta autorizza il Gestore al sopralluogo finalizzato al calcolo del predetto costo.

Tali costi saranno preventivati dal Gestore in seguito ad esplicita richiesta dell'Utente finale secondo quanto previsto dal presente Regolamento e secondo gli standard di qualità previsti dalla Carta dei Servizi.

La realizzazione di tutte le opere previste nel preventivo a carico del richiedente costituisce condizione vincolante per la realizzazione delle opere in capo al Gestore, compresa la realizzazione dell'alloggiamento del misuratore (pozzetto o vano) e del chiusino o sportello di chiusura secondo quanto previsto dall'Articolo 28.

Art. 34 - Ubicazione ed installazione delle condutture idriche private

Le opere realizzate a valle del Punto di Consegna, sono di proprietà dell'Utente finale, che ne rimane responsabile civilmente e penalmente. In ogni caso gli impianti non possono essere utilizzati per fini diversi all'adduzione dell'acqua.

Le tubazioni a valle del misuratore, collocate a cura dell'Utente finale in aree private, devono essere messe in opera seguendo le norme di buona tecnica.

L'impianto per la distribuzione dell'acqua a valle del Punto di Consegna e la relativa manutenzione a garanzia del mantenimento delle caratteristiche di potabilità dell'acqua sono eseguiti a cura e spese dell'Utente finale nel rispetto delle normative vigenti.

Il Gestore si riserva di formulare prescrizioni speciali ritenute necessarie dal punto di vista tecnico ed igienico a tutela della rete pubblica.

Nessuna tubazione dell'impianto a valle del Punto di Consegna potrà comunque sotto passare od essere posta all'interno di fognie, pozzetti di smaltimento, pozzi neri o simili.

Art. 35 - Collegamenti degli impianti e degli apparecchi

Gli impianti a valle del misuratore devono essere progettati e realizzati secondo le norme di buona tecnica e/o leggi vigenti.

E' vietato collegare le condutture d'acqua potabile con apparecchi, tubazioni, impianti contenenti vapore, acque non potabili o d'altro acquedotto o, comunque, commiste a sostanze estranee.

È vietato il collegamento dei tubi dell'acqua potabile allo scarico dei bagni senza interposizione di vaschette aperte con rubinetti a galleggiante.

Tutte le bocche devono erogare acqua con zampillo libero e visibile, al di sopra del livello massimo consentito dai recipienti ricevitori.

E' vietato l'uso delle tubazioni dell'acqua per la dispersione di correnti elettriche prodotte o trasmesse da apparecchi o macchine elettriche, elettrodomestici, ecc.

I trasgressori saranno tenuti al risarcimento al Gestore degli eventuali danni prodotti dalla inosservanza di quanto indicato al precedente comma.

Art. 36 - Impianti di sollevamento

Gli apparecchi per l'eventuale sollevamento dell'acqua all'interno degli edifici devono essere installati in maniera che sia impedito il ritorno in rete dell'acqua sollevata, anche nel caso di guasto alle relative apparecchiature.

E' vietato in ogni caso la realizzazione di impianti con pompe che siano alimentate direttamente dalle tubazioni di competenza del Gestore a pelo libero realizzate.

Il mancato rispetto di quanto sopra previsto comporterà il pagamento, da parte dell'Utente finale, della penali previste dall'Articolo 51 del Regolamento.

Art. 37 - Serbatoi

Nel caso si renda indispensabile l'accumulo d'acqua in serbatoi, la bocca d'alimentazione deve trovarsi al di sopra del livello massimo, in modo da impedire ogni possibilità di ritorno dell'acqua per sifonamento.

Sia i nuovi impianti a valle del Punto di Consegna sia gli impianti esistenti dovranno rispondere esclusivamente ai criteri previsti dalle eventuali specifiche tecniche integrative del Gestore e/o dell'ATS.

Art. 38 - Installazione di disconnettori sulle utenze non domestiche

Tutte le utenze industriali, artigianali, le bocche antincendio, le "cassette dell'acqua" e, comunque, le utenze considerate a rischio sono tenute ad installare, a propria cura e spese, appositi disconnettori per evitare possibili reflussi dall'impianto interno nella rete di distribuzione dell'acqua potabile.

Nel caso di lavorazioni in cui siano manipolati liquidi di particolare pericolosità, il Gestore potrà esigere, oltre all'installazione di un disconnettore, l'osservanza di altre specifiche e particolari modalità costruttive riguardanti l'impianto interno. La manutenzione delle valvole di disconnessione spetta all'Utente, che è tenuto a controllarne periodicamente l'efficienza e ad effettuare tutti gli interventi occorrenti.

Gli impianti interni dedicati ad usi di differente tipologia non possono in alcun modo essere interconnessi e comunicanti (ad esempio impianto antincendio e impianto sanitario).

Art. 39 – Controllo e modifica degli impianti idrici a valle del Punto di Consegna

Gli impianti idrici del Punto di Consegna (impianti interni dell'Utente finale) in genere ed in particolare quelli provvisti di sollevamento, serbatoi d'accumulo, o disconnettori di cui ai precedenti Articoli 36, 37 e 38 dovranno essere messi in opera a regola d'arte per impedire ogni possibilità di ritorno dell'acqua nella rete pubblica di distribuzione.

Il Gestore si riserva il diritto di effettuare controlli su detti impianti per accertarsi che essi siano stati eseguiti a norma del presente Regolamento e possono ordinare, in qualsiasi momento, le modifiche ritenute necessarie.

Il Gestore può disporre l'eventuale adeguamento dell'impianto interno in caso riscontri la non corrispondenza alle norme di qualità di sicurezza e di buona tecnica.

In caso di inadempienza il Gestore, ha la facoltà di interrompere l'erogazione dell'acqua fino a quando l'Utente finale non abbia provveduto a quanto prescritto, senza che lo stesso possa reclamare danni o essere svincolato dall'osservanza degli obblighi contrattuali.

Qualora non siano state eseguite le modifiche prescritte allo scopo di migliorare l'afflusso dell'acqua, il Gestore declina ogni responsabilità per deficienze nell'erogazione.

In caso di opposizione o di ostacolo, previa diffida scritta, può sospendere l'erogazione del servizio, fino a quando sia stata accertata la regolarità dell'esercizio, senza che ciò possa dar diritto a richiesta di compensi o indennizzi di sorta da parte dell'Utente. La diffida non è richiesta ove ricorrano speciali ed eccezionali circostanze.

Restano comunque fermi gli obblighi contrattuali di entrambe le parti e salva ogni riserva di esperire ogni altra azione a norma di legge da parte del Gestore.

Art. 40 – Accesso agli impianti idrici a valle del Punto di Consegna

Il Gestore ha sempre il diritto di far ispezionare in qualsiasi momento gli impianti e gli apparecchi destinati alla distribuzione dell'acqua a valle del punto di consegna.

Tali controlli sono effettuati da personale incaricato, munito di tessera di riconoscimento, e pertanto, con la facoltà di accedere alla proprietà privata per:

- a) assicurarsi della regolarità dell'impianto interno e del servizio, sia in relazione al presente Regolamento che al contratto stipulato, accertando tra l'altro il rispetto delle condizioni di sicurezza;
- b) effettuare i prelievi di acqua allo scopo di verificarne la qualità secondo quanto indicato nel D. Lgs. 31/2001 e smi;
- c) accertare alterazioni o guasti nelle condutture e nei misuratori;
- d) verificare i consumi.

Titolo 4

EROGAZIONE DEL SERVIZIO E DISPOSIZIONI TARIFFARIE

Art. 41 - Criteri di fatturazione dei consumi

Ogni consumo di acqua rilevato dal misuratore, a qualsiasi titolo avvenuto, è sempre a carico dell'Utente. Agli effetti della determinazione dei consumi è considerato soltanto l'intero metro cubo rilevato dalla lettura del misuratore, trascurando le frazioni di metro cubo.

Le fatture comprendono, oltre all'ammontare dei consumi e della quota fissa, ogni altro importo dovuto dall'Utente.

La quota fissa e l'ammontare dei consumi sono riferiti allo stesso periodo di fatturazione, fatta salva l'eccezionale ipotesi di recuperi pregressi.

La fatturazione dei consumi sarà effettuata almeno con la periodicità prevista dalla disciplina regolatoria come segue:

- 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.

Potranno essere emesse "fatture in acconto" tra una lettura effettiva e l'altra tramite il calcolo di

consumi stimati, che saranno determinati sulla base dei consumi storici dell'Utente relativi agli ultimi tre anni di consumo.

Per i nuovi contratti di fornitura i consumi stimati saranno calcolati in base ai consumi medi della tipologia contrattuale d'appartenenza.

Le "fatture di conguaglio" saranno emesse a seguito della lettura effettiva del misuratore rilevata dal Gestore o comunicata dall'Utente (autolettura), con applicazione sui consumi rilevati per differenza dalla precedente lettura effettiva delle tariffe applicabili.

Sia le fatture di acconto che di conguaglio saranno calcolate mediante il criterio dell'applicazione del pro-die, ossia con l'attribuzione dei consumi fatturati alle fasce tariffarie di consumo rapportate al periodo di riferimento.

In caso di cessazione di utenza e/o variazioni delle condizioni contrattuali originarie (ai sensi dell'articolo 19 del presente Regolamento) il Gestore provvederà al conguaglio fino alla data della suddetta operazione.

L'Utente finale ha l'obbligo di consentire e facilitare in qualsiasi momento, al personale del Gestore o comunque incaricato dallo stesso, l'accesso ai contatori per effettuare la rilevazione dei consumi idrici.

In caso d'impossibilità di accedere al misuratore per assenza dell'intestatario sarà rilasciata dagli incaricati una cartolina di autolettura, la mancata restituzione entro i termini stabiliti nella stessa comporterà l'utilizzo di un consumo stimato, come sopra determinato.

Art. 42 - Fatturazione dei consumi delle utenze condominiali

Il consumo rilevato da un misuratore generale a servizio di una utenza condominiale, e per il quale non ricorrano le condizioni tecniche, economiche e normative, che consentano la stipula di contratti con le singole unità immobiliari presenti, sarà fatturato dal Gestore tenuto conto degli scaglioni conseguenti al numero delle utenze domestiche e non domestiche sottese, in genere coincidenti con le singole unità immobiliari (purché fornite del servizio) e dei corrispondenti livelli tariffari.

Nel caso di promiscuità di usi ricadente sul misuratore il Gestore ha facoltà di obbligare i soli utenti corrispondenti ad usi civili non domestici, alla installazione di singoli contatori con garanzia di accessibilità degli stessi, al fine della verifica degli effettivi consumi e della loro eventuale contrattualizzazione.

Art. 43 - Verifica di funzionamento del misuratore

Qualora l'Utente rilevi una irregolarità nel funzionamento del misuratore, ivi compreso il blocco dello stesso, ha l'obbligo di avvisare tempestivamente il Gestore per il suo ripristino. La richiesta va inoltrata in forma scritta secondo i canali previsti dal Gestore.

Nel caso in cui il Gestore, anche di sua iniziativa, accerti il non regolare funzionamento del misuratore, provvederà alla sostituzione dell'apparecchio e alla ricostruzione dei consumi. Per la determinazione dei consumi da addebitare e/o accreditare all'Utente, in luogo di quelli registrati in modo alterato dal misuratore, si farà riferimento ai consumi determinati sulla base del consumo annuo (Ca) determinato secondo quanto previsto dalla Delibera ARERA 218/2016/R/Idr a partire dalla data dell'ultimo dato di lettura disponibile. In mancanza di questi, sulla base dei consumi medi annui degli utenti caratterizzati dalla stessa tipologia d'uso.

L'Utente riconosce valide le misure dei volumi erogati effettuate con il misuratore installato dal

Gestore, salvo richiesta di verifica del corretto funzionamento della stesso.

Quando un Utente ritenga irregolare il funzionamento del contatore può richiedere di effettuare le verifiche sulla regolarità del funzionamento dello stesso, secondo quanto previsto dalla Carta dei Servizi. Nel caso in cui si renda necessario rimuovere il misuratore per effettuare la verifica, lo stesso verrà sostituito con uno nuovo.

I contatori sono ritenuti idonei quando la loro tolleranza risulti compresa nei limiti previsti dalla normativa metrologica vigente (Decreto 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”).

Nel caso in cui il misuratore risulti idoneo, l’Utente finale sarà tenuto al pagamento del corrispettivo previsto dal tariffario di cui all’art. 51 del presente Regolamento.

Nel caso in cui il misuratore risulti non idoneo, lo stesso sarà sostituito a spese e cura del Gestore e si procederà alla ricostruzione dei consumi in base a quanto stabilito dalla Delibera ARERA 218/2016/R/Idr.

Art. 44 - Perdite, danni, responsabilità

Le spese per la riparazione di danni alle condutture idriche ad alle attrezzature accessorie causati per incuria, dolo o colpa, verranno addebitate ai responsabili sulla base del listino prezzi in vigore e salvo ulteriori rivalse di danni diretti ed indiretti.

Uguale addebito verrà elevato in caso di guasto provocato a seguito di lavori nel sottosuolo da parte di terzi, a meno che non venga dimostrato da parte di chi ha causato il danno di aver ottemperato alle precauzioni prescritte dalla normativa vigente e di aver avuto indicazioni, relativamente all’ubicazione dei sottoservizi, pregiudizievoli in modo determinante per l’esecuzione del lavoro.

E’ fatto obbligo di segnalare immediatamente al Gestore i casi di rottura e di manomissione del rivestimento di protezione delle condotte, in modo da consentire il più sollecito intervento/riparazione, di lasciare aperto lo scavo ed in caso modificarlo a propria cura e spese al fine di consentire la riparazione. Tutti gli oneri conseguenti al danneggiamento saranno addebitati.

Ogni Utente risponde della buona costruzione e manutenzione degli impianti idrici in proprietà privata posti a valle del misuratore; ha inoltre il dovere di segnalare eventuali guasti o perdite sull’impianto situato a valle del misuratore.

Così come stabilito dall’Articolo 29, l’Utente finale ha il diritto-dovere di controllare i consumi attraverso l’autolettura periodica del misuratore; quindi, di norma, nessun abbuono è ammesso per eventuali dispersioni o perdite dagli impianti stessi dopo il misuratore, da qualunque causa prodotte, né il Gestore può direttamente o indirettamente essere chiamato a rispondere dei danni che potessero derivare da guasti negli impianti idrici privati.

In caso di dispersioni d’acqua nell’impianto interno dovute a perdite occulte non individuabili secondo il principio della buona diligenza, l’Utente finale può richiedere al Gestore l’esenzione della quota di tariffa corrispondente al servizio fognatura e depurazione tramite dichiarazione relativa alla riparazione.

La quantificazione del consumo anomalo viene effettuata dal Gestore, sulla base del consumo medio annuo (Ca) calcolato come stabilito nella Delibera ARERA 218/2016/R/Idr; in particolare vengono considerati anomali i consumi che eccedono del 50% il consumo medio annuo.

La richiesta di esenzione/rimborso deve essere inoltrata al Gestore utilizzando l'apposito modello disponibile sul sito internet del Gestore, con le modalità e le tempistiche previste dalla Carta dei Servizi.

Gli Utenti hanno la possibilità di aderire ad una forma assicurativa a copertura dei maggiori consumi dovuti a perdite occulte nella rete interna di proprietà.

Per perdita occulta di acqua si intende la dispersione e/o perdita di acqua derivata da un fatto accidentale, fortuito ed 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 alla polizza collettiva è su base volontaria e la disciplina ed il funzionamento di tale forma assicurativa saranno regolati mediante apposite condizioni di assicurazione disponibili sul sito internet del Gestore e a disposizione presso gli sportelli fisici.

Art. 45 - Pagamento

Il pagamento deve essere effettuato dall'Utente finale in base alle bollette che gli sono periodicamente recapitate, con le modalità indicate sulle bollette stesse, così come previsto dalla Carta dei Servizi. Le bollette, oltre all'ammontare dei consumi rilevati, calcolato in base alle tariffe in vigore, comprendono gli importi dovuti dall'Utente finale per imposte, tasse, quota fissa, penalità, arretrati e quant'altro sia dovuto dall'Utente finale, come previsto dalla normativa vigente.

La bolletta emessa rispetta i criteri e le normative stabiliti dalle autorità competenti e contiene le informazioni utili all'Utente finale relative al rapporto commerciale ed ai servizi offerti dal Gestore.

Qualsiasi opposizione che l'Utente finale ritenesse di fare in merito alla fatturazione dovrà essere presentata al Gestore nei canali dallo stesso messi a disposizione e verrà processata per valutare l'eventuale necessità di una rettifica di fatturazione.

Art. 46 - Sospensione, irregolarità del servizio e controversie

Il Gestore eroga un servizio continuo e regolare, e la sua mancanza o carenza sarà imputabile solo a eventi di forza maggiore, a guasti o a manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento del servizio.

Nei casi di irregolarità del servizio il Gestore adotterà comunque tutte le misure atte ridurre il disagio agli utenti e a limitare i tempi di disservizio; in particolare preavviserà gli utenti con adeguato anticipo nel caso di interruzioni programmabili come previsto dalla Carta dei Servizi.

Il Gestore limiterà al minimo necessario i tempi di disservizio compatibilmente con i problemi tecnici insorti. Nel caso si verificassero, per i motivi sopra esposti, sospensioni di durata superiore a 48 ore, il Gestore attiverà un servizio sostitutivo di emergenza, nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità sanitaria.

In caso di scarsità della risorsa idrica, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali o a fattori antropici comunque non dipendenti dalla propria attività, il Gestore informa con adeguato preavviso l'utenza, specificando le misure, concordate con le Autorità Pubbliche competenti, adottate per gestire il periodo di crisi idrica.

Il Gestore comunque non assume responsabilità e non è tenuto a corrispondere indennizzi di

qualsiasi natura per danni a cose derivanti da eventuali interruzioni o limitazione di fornitura (sia in termini di portata sia in termini di pressione) dovute a caso fortuito, guasti, forza maggiore, a fatto di terzi, scioperi, incidenti nonché a obiettive e giustificate esigenze di servizio, anche con esplicito riferimento alle situazioni di carenza che si dovessero generare a causa di emergenze idriche sul territorio comunale.

Pertanto le utenze che per loro natura richiedono una assoluta continuità di servizio dovranno necessariamente provvedere all'installazione di un adeguato ed idoneo impianto di riserva e sopraelevazione sufficiente alle proprie necessità (es. ospedali, case di cura).

E' data facoltà al Gestore di sospendere temporaneamente il servizio relativo alla fornitura idrica ad alcune categorie di utenti, e/o ad un certo numero di utenti di particolari categorie quando situazioni contingenti obblighino lo stesso ad una riduzione dell'erogazione.

La valutazione della necessità e della opportunità di tale sospensione è demandata unicamente al Gestore.

Art. 47 - Danni derivanti dalla sospensione dell'erogazione dell'acqua per morosità dell'utente

L'Utente finale moroso non può pretendere il risarcimento di eventuali danni derivanti dalla sospensione o riduzione dell'erogazione dell'acqua, né può ritenersi svincolato dall'osservanza degli obblighi contrattuali.

Art. 48 - Casi e modalità di sospensione della fornitura e risoluzione del contratto

Come disciplinato nei precedenti articoli, il Gestore si riserva il diritto di sospendere la fornitura del servizio per cause di forza maggiore, per ragioni di servizio o per sopperire a fabbisogni d'emergenza, senza che l'Utente finale possa avanzare pretese risarcitorie o indennizzi di sorta, nel presupposto del rispetto degli standard di continuità del servizio, del preavviso e durata della sospensione.

La fornitura può inoltre essere sospesa per le seguenti cause:

- a) cessione dell'acqua a terzi (Articolo 14);
- b) utilizzo della risorsa idrica per un immobile od un uso diverso da quello per il quale è stato stipulato il contratto (Articolo 19);
- c) mancata o inesatta comunicazione dei dati d'utenza in caso di volture o variazioni (Articolo 20);
- d) prelievi abusivi (Articolo 26);
- e) manomissione del misuratore, compresa la manomissione dei sigilli (Articolo 29);
- f) irregolarità nell'installazione o mancanza di tenuta degli impianti interni (Articoli 35, 36, 37 e 38);
- g) opposizione dell'Utente finale al controllo dell'impianto interno e alla lettura del misuratore da parte del Gestore (Articolo 40);
- h) in caso di pericolo per persone o cose, in caso di mancata realizzazione da parte dell'Utente finale di modifiche suggerite dal Gestore o in caso di irregolarità riscontrata dalla stessa (Articolo 40);
- i) morosità persistente oltre la data indicata nella regolare messa in mora (Articolo 47).

Nel caso in cui l'Utente finale non abbia provveduto a regolarizzare la sua posizione, la sospensione della fornitura sarà disposta nei tempi e con le modalità previste dal presente Regolamento e dalla Carta dei Servizi così come la risoluzione del contratto.

Non è in ogni caso possibile procedere alla sospensione della fornitura:

- nei giorni festivi;
- in presenza di eccezioni mosse dall'Utente finale relative ai consumi, prima che il Gestore le abbia verificate.

Art. 49 - Rateizzazioni dei pagamenti

Il Gestore è tenuto ad offrire la rateizzazione a richiesta dell'Utente finale:

- qualora la bolletta emessa superi del 100% il valore dell'addebito medio (con riferimento alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi);
- qualora a seguito di malfunzionamento del misuratore per causa non imputabile all'Utente finale, venga richiesto il pagamento di corrispettivi per consumi non registrati dal contatore;
- per gli utenti con un contatore "accessibile" o "parzialmente accessibile" cui, a causa di una o più mancate letture, sia richiesto il pagamento di un conguaglio.

L'Utente finale è informato nella bolletta relativa al pagamento rateizzabile della possibilità di ottenere una rateizzazione dei corrispettivi dovuti.

L'Utente finale che intende avvalersi della rateizzazione ne dà comunicazione al Gestore entro il decimo giorno solare successivo alla scadenza della relativa bolletta. Qualora sussistano le condizioni sopra indicate, il Gestore riconosce all'Utente finale la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione, con rate non cumulabili e con una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo un diverso accordo fra le parti.

Le somme relative ai pagamenti rateali potranno essere maggiorate:

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

Art. 50 – Comunicazioni, richieste informazioni e reclami

Per qualsiasi comunicazione, domanda o reclamo, l'Utente finale può utilizzare i canali messi a disposizione dal Gestore e previsti dalla Carta dei Servizi.

Ogni domanda, reclamo o comunicazione fatte al di fuori di detti canali non potrà essere ritenuta valida.

Le informazioni su consumi, pagamenti ed importi della fornitura sono fornite solo agli intestatari dei contratti o a loro delegati.

Nel caso in cui l'intestatario del contratto sia un condominio, le informazioni potranno essere date, solo dietro esplicita richiesta scritta, ai singoli condomini allegando un documento comprovante la residenza nel condominio stesso e l'informativa verrà resa per conoscenza anche all'amministratore del condominio.

Nel caso in cui l'utente rilevi consumi (letture) o addebiti anomali è tenuto (entro il termine di pagamento della bolletta) a presentare, attraverso i canali messi a disposizione del Gestore, richiesta di rettifica di fatturazione, segnalando l'anomalia.

Nel caso la contestazione avvenga a seguito dell'importo di una bolletta già pagata o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione è comunque possibile richiedere la rettifica della fatturazione, secondo le modalità previste dalla Carta dei Servizi. In tali casi il gestore comunica la risposta entro 30 giorni lavorativi e procede ad effettuare la rettifica entro 60 giorni lavorativi dalla data di ricezione della richiesta.

Qualora la verifica evidenzi un credito a favore dell'utente finale, il gestore è tenuto ad accreditare tale credito all'utente nella prima fattura utile. Nel caso in cui la data di emissione della bolletta successiva non consenta il rispetto dei termini indicati nel comma precedente, il

credito dovrà essere erogato all'utente finale tramite rimessa diretta.

In deroga a quanto previsto dal precedente comma, resta salva la facoltà del gestore di accreditare l'importo dovuto nella prima bolletta utile nel caso in cui tale importo sia inferiore a cinquanta (50) Euro.

Art. 51 – Addebiti e penali

Il mancato pagamento delle somme dovute al Gestore ai sensi dell'Articolo 45, entro il termine di scadenza indicato nelle stesse bollette, comporterà addebiti a carico degli utenti come previsto dalla Carta dei Servizi.

Gli utenti saranno tenuti al pagamento delle prestazioni richieste secondo quanto previsto dal "Listino Prezzi attività accessorie servizio acquedotto" vigente al momento della richiesta (pubblicato sul sito internet del Gestore).

Sono inoltre previste penali per:

- a. prelievi abusivi dalle utenze per uso pubblico (Articolo 10);
- b. cessione a terzi dell'acqua (Articolo 13);
- c. prelievi abusivi, compreso l'utilizzo improprio delle bocche antincendio (Articolo 26);
- d. manomissione degli impianti del Gestore e dei sigilli ai misuratori (Articolo 29);
- e. realizzazione di impianti con pompe che siano alimentate direttamente dalle tubazioni di competenza del Gestore a pelo libero (Articolo 36).

In particolare per l'utilizzo improprio delle bocche antincendio è prevista una penale pari a 258,23 Euro.

Art. 52 - Deposito cauzionale

All'atto della sottoscrizione del contratto, l'Utente finale si impegna al versamento del deposito cauzionale che sarà addebitato in bolletta nei termini e nella misura stabilita dalla Delibera ARERA 86/2013/R/idr e smi.

Non è previsto il versamento del deposito cauzionale per gli utenti finali che attivano la domiciliazione bancaria o postale delle bollette.

Il valore del deposito cauzionale può subire variazioni in caso di:

- aggiornamenti disposti dall'ARERA;
- cambiamento delle modalità di pagamento dell'utente che decida di avvalersi / non avvalersi più della domiciliazione delle bollette;
- perdita / acquisto del diritto delle agevolazioni sociali;
- consumi annui successivi all'inserimento nella fascia di appartenenza che variano in maniera strutturale o, anche per un solo anno, di un ammontare superiore al 20% in più o in meno, rispetto a quelli della fascia stessa.

Il deposito cauzionale sarà restituito contestualmente all'emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale.

Il deposito cauzionale non sarà restituito nel caso in cui risultino non pagate fatture precedentemente emesse o nel caso in cui siano rilevati danneggiamenti al misuratore e agli accessori, fino a concorrenza dell'importo totale della morosità pregressa o dell'ammontare dei danni.

All'utente non può essere sospesa la fornitura per un debito il cui valore sia inferiore o pari a quello del deposito cauzionale versato; in tal caso il Gestore può trattenere la somma versata e

fatturare nuovamente l'ammontare corrispondente al deposito cauzionale nella bolletta successiva.

Art. 53 - Bonus sociale idrico

Hanno diritto ad ottenere il bonus sociale idrico gli utenti:

- diretti, ovvero gli utenti finali in condizioni di disagio economico sociale direttamente titolare di una fornitura per il servizio di acquedotto ad uso domestico residente;
- indiretto, ovvero uno dei componenti del nucleo ISEE in condizioni di disagio economico sociale, che utilizzi nell'abitazione di residenza una fornitura per il servizio di acquedotto intestata ad un'utenza condominiale.

La domanda per ottenere il bonus va presentata, in forma di autocertificazione, presso il proprio Comune di residenza o presso un altro ente designato dal Comune (es. CAF, Comunità montane).

Il bonus sociale idrico garantisce la fornitura gratuita di 18,25 metri cubi di acqua su base annua (pari a 50 litri/abitante/giorno) per ogni componente della famiglia anagrafica dell'utente. Tale quantità è stata individuata come quella minima necessaria per assicurare il soddisfacimento dei bisogni fondamentali della persona.

L'erogazione del bonus acqua avviene con modalità differenti:

- per gli utenti diretti, l'erogazione avviene in bolletta. Nello specifico, l'ammontare annuo è erogato pro-quota giorno e ogni bolletta che contabilizzi i consumi relativi al periodo di agevolazione riporterà una parte del bonus proporzionale al periodo cui la bolletta medesima fa riferimento;
- per gli utenti indiretti, il Gestore provvederà ad erogare il bonus in un'unica soluzione, mediante accredito sul conto corrente (bancario o postale) o con un assegno circolare non trasferibile o con qualsiasi altra modalità scelta dal Gestore, purché tracciabile e quindi verificabile.

Titolo 6

DISPOSIZIONI FINALI

Art. 54 - Controversie

Per ogni controversia nascente dall'interpretazione o esecuzione del presente Regolamento, si farà riferimento alle norme di legge vigenti in materia, con facoltà di esperire un preventivo tentativo di conciliazione secondo il procedimento previsto; foro competente è di norma quelli del luogo di ubicazione dell'immobile corrispondente all'utenza, fatti salvi i diritti di legge.

Per ogni effetti di legge il Gestore elegge il proprio domicilio legale presso la sua sede in Como e l'utente finale nel luogo in cui avviene la fornitura dell'acqua pattuita contrattualmente.

La risoluzione di qualsiasi controversia relativa ai contratti di fornitura è definita dalle Autorità Giudiziarie nella cui giurisdizione trovasi il Comune presso il cui territorio ha oggetto la fornitura idrica.

Art. 55 - Modifiche del rapporto

Qualora sia reso necessario dalla sopravvenienza di norme inderogabili, di legge o regolamento

ovvero da esigenze connesse alla regolare erogazione del servizio, il Gestore si riserva di modificare le norme che disciplinano il rapporto di fornitura, previo parere favorevole da parte dell'Autorità d'Ambito.

Ogni modifica avrà effetto soltanto dopo essere resa nota agli utenti secondo modalità tali da assicurarne la conoscenza.

Art. 56 - Disposizioni finali e transitorie

Il presente Regolamento, approvato dal Consiglio di Amministrazione dell'EGA, entrerà in vigore successivamente alla sottoscrizione della Convenzione con il Gestore.

Il presente Regolamento è obbligatorio per tutti gli utenti. Esso dovrà essere ritenuto parte integrante d'ogni contratto di fornitura dell'acqua, senza che ne occorra la materiale trascrizione, salvo il diritto dell'Utente finale di averne copia gratuita all'atto della stipula del contratto o all'atto del suo rinnovo, o quando comunque ne faccia richiesta.

Il Regolamento sarà periodicamente aggiornato in accordo con il Gestore per adeguarlo alle variazioni del Piano d'Ambito e della normativa in materia.

Per quanto non previsto nel presente Regolamento sono applicabili le leggi, le norme, le disposizioni e gli usi vigenti.

Per ogni controversia fra il Gestore e l'utente finale è competente il Foro di Como, salvo il ricorso alla conciliazione pariterica o altre forme di conciliazione stragiudiziale.