

# **REGOLAMENTO DEL SERVIZIO IDRICO**

## **Rev. 2.0**

Approvato con Deliberazione del Consiglio di Amministrazione di CAFC S.p.A. in data 03.02.2023

## INDICE

<b>PRECISAZIONE .....</b>	<b>4</b>
<b>TITOLO I – NORME GENERALI .....</b>	<b>5</b>
Art. 1.    Ambito, efficacia ed applicabilità del Regolamento .....	5
Art. 2.    Fondamenti dell'uso dell'acqua potabile.....	5
Art. 3.    Definizioni .....	5
Art. 4.    Trattamento dei dati personali .....	7
<b>TITOLO II – SERVIZIO IDRICO .....</b>	<b>8</b>
Art. 5.    Oggetto del servizio idrico .....	8
Art. 6.    Tipologie d'uso e sotto-tipologia d'uso .....	8
Art. 7.    Titolari del contratto di somministrazione .....	9
<b>TITOLO III – FORNITURA DEL SERVIZIO IDRICO .....</b>	<b>10</b>
Art. 8.    Disposizioni generali.....	10
Art. 9.    Attivazione dell'utenza .....	10
Art. 10.   Allacciamento alla rete idrica .....	10
Art. 11.   Impianti antincendio.....	12
Art. 12.   Contatore .....	13
Art. 13.   Impianto privato a valle del punto di fornitura.....	14
Art. 14.   Variazioni di pressione e portata .....	15
Art. 15.   Interruzione, irregolarità e sospensione del servizio .....	16
<b>TITOLO IV – CONDIZIONI AMMINISTRATIVE .....</b>	<b>17</b>
Art. 16.   Contratto di somministrazione .....	17
Art. 17.   Durata del contratto .....	17
Art. 18.   Recesso dal contratto .....	17
Art. 19.   Risoluzione del contratto .....	18
Art. 20.   Vulture e Subentri .....	18
Art. 21.   Deposito cauzionale .....	20
Art. 22.   Aggiornamento indirizzi di recapito e contatti .....	20
<b>TITOLO V – CONDIZIONI FINANZIARIE .....</b>	<b>22</b>
Art. 23.   Lectture contatore e consumi .....	22
Art. 24.   Fatturazione .....	23
Art. 25.   Perdite nelle reti private degli Utenti .....	25
Art. 26.   Pagamenti e morosità.....	25
<b>TITOLO VI – RECLAMI .....</b>	<b>27</b>
Art. 27.   Reclami e controversie .....	27
Art. 28.   Sistema di tutele per gli Utenti.....	28
<b>TITOLO VII – DISPOSIZIONI FINALI .....</b>	<b>29</b>
Art. 29.   Informazioni .....	29
Art. 30.   Variazioni contrattuali .....	29
Art. 31.   Responsabilità .....	29
Art. 32.   Infrazioni .....	29

Art. 33.	Foro competente.....	29
Art. 34.	Abrogazione dei precedenti Regolamenti.....	29
Art. 35.	Entrata in vigore.....	30
Art. 36.	Rinvio .....	30

## PRECISAZIONE

Il presente Regolamento del servizio idrico si applica ai territori di tutti i Comuni nei quali il servizio idrico integrato è gestito da CAFC S.p.A., ad eccezione del territorio di competenza del Consorzio di Sviluppo Economico per l'area del Friuli (C.O.S.E.F.) nei Comuni di Udine, Pozzuolo del Friuli e Pavia di Udine.

Con questa precisazione, il presente regolamento è applicabile nei seguenti comuni:

Aiello del Friuli, Amaro, Ampezzo, Aquileia, Arta Terme, Artegna, Attimis, Bagnaria Arsa, Basiliano, Bertolo, Bicinico, Bordano, Buja, Camino al Tagliamento, Campoformido, Campolongo Tapogliano, Carlino, Cassacco, Castions di Strada, Cavazzo Carnico, Cervignano del Friuli, Chiopris-Viscone, Chiusaforte, Codroipo, Colloredo di Monte Albano, Comeglians, Coseano, Dignano, Dogna, Drenchia, Enemonzo, Faedis, Fagagna, Fiumicello Villa Vicentina, Flaibano, Forgaria nel Friuli, Forni Avoltri, Forni di Sopra, Forni di Sotto, Gemona del Friuli, Gonars, Grimacco, Latisana, Lauco, Lestizza, Lignano Sabbiadoro, Lusevera, Magnano in Riviera, Rivignano Teor, Majano, Malborghetto-Valbruna, Marano Lagunare, Martignacco, Mereto di Tomba, Moggio Udinese, Montenars, Mortegliano, Moruzzo, Muzzana del Turgnano, Nimis, Osoppo, Ovaro, Pagnacco, Palazzolo dello Stella, Palmanova, Paluzza, Pasian di Prato, Paularo, Pocenia, Pontebba, Porpetto, Povoletto, Pozzuolo del Friuli, Prato Carnico, Precenicco, Preone, Prepotto, Pulfero, Ragogna, Ravascletto, Raveo, Reana del Rojale, Resia, Resiutta, Rigolato, Rive d'Arcano, Ronchis, Ruda, San Daniele del Friuli, San Giorgio di Nogaro, San Leonardo, Santa Maria la Longa, San Vito al Torre, San Vito di Fagagna, Sappada, Sauris, Savogna, Sedegliano, Socchieve, Stregna, Sutrio, Taipana, Talmassons, Tarcento, Tarvisio, Tavagnacco, Terzo di Aquileia, Tolmezzo, Torreano, Torviscosa, Trasaghis, Treppo Ligosullo, Treppo Grande, Tricesimo, Udine, Varmo, Venzona, Verzegnis, Villa Santina, Visco, Zuglio.

Nel presente documento, pertanto, quando si menzionano i "Comuni gestiti" si fa riferimento all'elenco qui sopra riportato.

## TITOLO I – NORME GENERALI

### Art. 1. Ambito, efficacia ed applicabilità del Regolamento

1. Il presente Regolamento del servizio idrico, di seguito “Regolamento”, definisce i principi su cui si basa l'erogazione del servizio idrico nei comuni gestiti da CAFC S.p.A., in qualità di gestore del servizio idrico integrato.
2. Il presente Regolamento è parte integrante di ogni contratto di somministrazione per la fornitura del Servizio Idrico Integrato, pur non essendo necessaria la trascrizione materiale dello stesso nel contratto. L'Utente può in qualsiasi momento richiederne una copia gratuita al Gestore. Il Regolamento vigente è pubblicato sul sito web del Gestore ([www.cafcspa.com](http://www.cafcspa.com)). Il Regolamento, le sue eventuali variazioni e/o integrazioni sono notificate mediante apposite comunicazioni sulle fatture e sul sito web.
3. L'Utente non potrà opporsi né pretendere indennizzi o compensi qualora l'Ente di Governo d'Ambito determinasse il trasferimento del Servizio Idrico Integrato o di parte di esso ad altro Gestore.
4. L'uso della risorsa idrica, da parte di tutti i soggetti interessati, dovrà essere improntato a criteri di solidarietà, dovrà evitare gli sprechi e favorire il rinnovo delle risorse, tutelando diritti e aspettative delle generazioni future. Per tale motivo gli Utenti si impegnano ad un utilizzo della risorsa idrica che eviti sprechi e consenta riutilizzi.

### Art. 2. Fondamenti dell'uso dell'acqua potabile

1. La fornitura di acqua potabile ha come scopo primario il soddisfacimento delle necessità di consumo umano. L'utilizzazione per usi diversi dal consumo umano (ad es. uso industriale, agricolo, commerciale, zootecnico, ecc.) è consentita soltanto a condizione che non venga pregiudicato il soddisfacimento dello scopo primario e che non ne venga pregiudicata la qualità, nei quali casi sarà facoltà del Gestore sospendere la fornitura.
2. L'acqua potabile è una risorsa che va tutelata salvaguardando il patrimonio ambientale.

### Art. 3. Definizioni

1. Nel presente regolamento e nei documenti ad esso correlati si applicano le seguenti definizioni:
  - a. **allacciamento o derivazione d'utenza** 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, includente anche il pozzetto d'utenza o alternativamente il rubinetto d'arresto, ove presente. La derivazione di utenza inizia dal punto di presa sulla condotta di principale e si estende sino al gruppo di misura o, alternativamente, al rubinetto d'arresto;
  - b. **ARERA** è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente. Istituita con la Legge n. 481 del 1995, è un'autorità amministrativa indipendente che opera per garantire la promozione della concorrenza e dell'efficienza nei servizi di pubblica utilità e tutelare gli interessi di Utenti e consumatori. Funzioni svolte armonizzando gli obiettivi economico-finanziari dei soggetti esercenti i servizi con gli obiettivi generali di carattere sociale, di tutela ambientale e di uso efficiente delle risorse;
  - c. **attivazione della fornitura** è l'avvio dell'erogazione del servizio, a seguito o di un nuovo contratto di fornitura, o di modifica delle condizioni contrattuali (voltura);
  - d. **AUSIR – Autorità unica per i servizi idrici e rifiuti** è l'Ente di Governo d'Ambito (EGA) a cui sono demandate le funzioni di programmazione, organizzazione e controllo sull'attività di gestione del servizio idrico integrato e del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani, nella regione Autonoma Friuli Venezia Giulia ai sensi della L.R. 5/2016 e ss.mm.ii.;
  - e. **autolettura** è la modalità di rilevazione da parte dell'Utente finale, con conseguente comunicazione al gestore del servizio idrico integrato, della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;

- f. **Carta dei servizi** o **Carta dei servizi idrico integrato** è il documento, adottato in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra Utenti e gestore del SII;
- g. **cessazione** 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;
- h. **consumo medio annuo** (Ca) è il consumo medio annuo dell'utenza come definito dall'art. 10 del TIMSII;
- i. **consumo stimato** (Cs) è la stima dei volumi consumati in caso di indisponibilità per l'Utente finale dei dati di misura ottenuti in base alla raccolta da parte del personale incaricato dal Gestore o da autolettura, relativamente ad un determinato intervallo temporale; il Gestore procederà alla stima dei volumi calcolando il consumo stimato Cs sulla base del Ca relativo alla stessa utenza (art. 11 del TIMSII);
- j. **contratto di fornitura** o **contratto di somministrazione** del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, è l'atto stipulato fra l'Utente finale e il gestore del servizio;
- k. **disattivazione della fornitura** è l'interruzione dell'erogazione del servizio al punto di consegna, con la contestuale rimozione del misuratore e la risoluzione del rapporto contrattuale;
- l. **fornitura del servizio di distribuzione dell'acqua potabile** è l'attività di captazione, sollevamento, trattamento di potabilizzazione, stoccaggio, trasporto, distribuzione e vendita dell'acqua potabile;
- m. **gestore del servizio idrico integrato** o **gestore del SII** (nel seguito, "Gestore") è il soggetto che gestisce il Servizio Idrico Integrato in un Ambito Territoriale Ottimale;
- n. **gruppo di misura** o **misuratore** o **contatore** è il dispositivo atto alla misura dei volumi in transito in ciascuno dei servizi che compongono il Servizio Idrico Integrato;
- o. **impianto privato** è l'impianto a valle del punto di consegna;
- p. **limitazione della fornitura** è la riduzione del flusso di acqua erogata al punto di consegna nei casi di morosità, garantendo il quantitativo essenziale di acqua per le utenze domestiche residenti;
- q. **lettura** è la rilevazione effettiva da parte del gestore del SII della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;
- r. **multi-utenza** utenza servita da un unico punto di consegna che distribuisce acqua a più Utenti indiretti, anche con diverse destinazioni d'uso, per i quali vengono stipulati tanti contratti quanti sono gli Utenti stessi; il consumo rilevato dal misuratore attraverso le letture verrà suddiviso in maniera egualitaria tra tutti gli Utenti indiretti;
- s. **punto di consegna** ai fini contrattuali si identifica con l'estremità dello spezzone interno al pozzetto a valle del contatore, o con il rubinetto di arresto, ove esistente, installato al confine tra suolo pubblico e privato;
- t. **punto di presa** è il punto di collegamento tra la rete di distribuzione e la tubazione dell'allacciamento idrico;
- u. **riattivazione della fornitura** è il ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura, alla sospensione o alla limitazione della stessa;
- v. **servizio idrico integrato** (SII) è costituito dall'insieme dei servizi pubblici di acquedotto (captazione, potabilizzazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili), di fognatura e depurazione delle acque reflue, ovvero da ciascuno di suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione, adduzione e distribuzione a usi multipli e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali;
- w. **sospensione del servizio** è l'interruzione dell'erogazione del servizio al punto di consegna, senza la rimozione del misuratore e la risoluzione del rapporto contrattuale, effettuata dal gestore;

- x. **sotto-tipologia d'uso** indica, per ciascuna delle categorie d'uso del servizio idrico integrato, un sottoinsieme della medesima a cui applicare una specifica struttura dei corrispettivi;
- y. **subentro** è la richiesta di riattivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna disattivo;
- z. **TICSI** è l'Allegato A alla deliberazione 28 settembre 2017, 665/2017/R/IDR e ss.mm.ii., avente ad oggetto "Approvazione del testo integrato corrispettivi servizi idrici (TICSI), recante i criteri di articolazione tariffaria applicata agli Utenti";
- aa. **TIMSII** è l'allegato A alla deliberazione 5 maggio 2016, 218/2016/R/IDR e ss.mm.ii., avente ad oggetto la "Regolazione del servizio di misura nell'ambito del servizio idrico integrato a livello nazionale";
- bb. **tipologie d'uso** o **categorie d'uso** sono la tipologia "uso domestico" (riconducibile alle utenze domestiche di cui all'articolo 2 del TICSI) e la tipologia "uso diverso dal domestico" (riconducibile alle utenze diverse dal domestico di cui all'articolo 8 del TICSI);
- cc. **utente finale** o **utenza** (nel seguito, "Utente") è la persona fisica o giuridica che abbia stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del SII. Le utenze condominiali sono a tutti gli effetti equiparate alle utenze finali;
- dd. **utenti indiretti** sono i destinatari finali del servizio erogato all'utenza condominiale e coincidono con le unità immobiliari sottese al contratto di fornitura di uno o più servizi del SII;
- ee. **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;
- ff. **utenza non disalimentabile** sono le utenze riconducibili alle seguenti tipologie: ospedali e strutture ospedaliere; case di cura e di assistenza; presidi operativi di emergenza relativi a strutture militari e di vigilanza; carceri; istituti scolastici di ogni ordine e grado; eventuali ulteriori utenze che, comunque, 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";
- gg. **utenza temporanea**: utilizzi temporanei e/o occasionali, con durata massima predeterminata in 6 mesi, prorogabile in via straordinaria una sola volta per altri 6 mesi, compresi prelievi con utilizzo di idranti mobili;
- hh. **voltura** è la richiesta di attivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna attivo.

#### **Art. 4. Trattamento dei dati personali**

1. Il Gestore effettua il trattamento dei dati riguardanti gli Utenti nel rispetto di quanto previsto dalla normativa privacy (ossia il Regolamento (UE) 2016/679, il D.Lgs. 196/03, il D.Lgs. 101/18, nonché qualsiasi altra normativa applicabile al trattamento dei dati personali, ivi compresi i provvedimenti, le linee guida e le opinioni del Garante per la Protezione dei dati personali, del Comitato Europeo per la Protezione dei Dati di cui all'articolo 63 e seguenti del GDPR e di ogni altra autorità competente).
2. Per informazioni dettagliate sui trattamenti di dati personali, si rimanda alle singole informative che sono state predisposte dal Gestore.
3. Il Gestore assicura che potranno accedere ai dati personali solamente persone autorizzate al trattamento e soggetti che, trattando dati per conto del titolare, sono stati individuati quali responsabili del trattamento. Eventuali comunicazioni di dati personali ad altri titolari del trattamento saranno possibili solo se necessarie per adempiere ad obbligazioni contrattuali o se previste da norme di legge o di regolamento.
4. Il Gestore ha designato, ai sensi dell'art. 37 del Regolamento (UE) 2016/679, un Responsabile per la Protezione dei dati che può essere contattato al seguente indirizzo mail: [dpo@cafcsipa.com](mailto:dpo@cafcsipa.com).

## TITOLO II – SERVIZIO IDRICO

### Art. 5. Oggetto del servizio idrico

1. Il Gestore:
  - ✓ fornisce il servizio idrico ai richiedenti nei limiti dell'estensione della rete di distribuzione e delle potenzialità degli impianti;
  - ✓ garantisce che l'acqua erogata abbia caratteristiche tali da classificarla potabile e idonea al consumo umano nel rispetto delle normative vigenti.
2. Il servizio è fornito con le modalità e le garanzie previste dalla Carta dei servizi e dal Contratto di somministrazione, oltre che in ottemperanza a quanto disposto dalle normative vigenti.
3. Qualora ve ne sia la possibilità tecnica potranno essere attivate forniture di acqua non potabile, nelle forme e modi espressamente sottoscritti dall'Utente nel contratto di somministrazione. In tale eventualità la tubazione di competenza del Gestore che convoglia l'acqua non potabile sarà identificata e ben distinta da quelle che convogliano acqua potabile. Per quanto riguarda l'impianto privato dell'utenza, si richiama il successivo Art. 13, che prevede l'obbligo di attuare tutti gli accorgimenti necessari a mantenere le condizioni di potabilità dell'acqua.
4. Il Regolamento disciplina la fornitura idrica oltre che gli allacciamenti alla rete di distribuzione e le loro modifiche, stabilendo le procedure per gli allacciamenti alla rete acquedotto, le norme tecniche generali di allacciamento, di uso e di gestione delle reti, la gestione amministrativa dell'utenza e degli impianti di fornitura dell'acqua.
5. Le sospensioni ed interruzioni del servizio idrico sono regolamentate dalla Carta dei servizi e dal successivo Art. 15.

### Art. 6. Tipologie d'uso e sotto-tipologia d'uso

1. Le tipologie di fornitura previste (dette anche "usi") sono le seguenti:
  - I. uso domestico sono gli utilizzi domestici in locali adibiti ad abitazioni civili e le relative pertinenze. Il contratto ad uso domestico è ulteriormente suddiviso in sotto-tipologia d'uso:
    - a. uso domestico residente, in applicazione della disciplina delle agevolazioni (prima fascia di consumo agevolata);
    - b. uso domestico non residente;
    - c. uso condominiale: ad ogni unità finale viene applicata l'articolazione tariffaria specifica per l'uso (uso domestico residente, uso domestico non residente, uso commerciale ecc.);
  - II. uso diverso dal domestico che è suddiviso nelle seguenti sotto-tipologia d'uso:
    - a. uso industriale;
    - b. uso artigianale e commerciale;
    - c. uso agricolo;
    - d. uso pubblico sono gli utilizzi destinati ad attività non commerciali o comunque non aventi fini di lucro: scuole, musei, impianti sportivi pubblici, carceri, università, pubbliche amministrazioni, edifici pubblici, ONLUS, uffici e sedi di attività comunali o di altri Enti o Associazioni a carattere pubblico, ecc.;
    - e. uso zootecnico;
    - f. usi multipli: ad ogni unità finale viene applicata l'articolazione tariffaria specifica per l'uso (uso domestico residente, uso domestico non residente, uso commerciale ecc.);
    - g. usi diversi: usi non rientranti nelle precedenti categorie (per es. utenze temporanee, parti comuni condominiali, ecc.);
    - h. uso antincendio: utilizzo per l'alimentazione di impianti antincendio, articolato come segue:

- antincendio con contatore;
  - antincendio senza contatore (fatturazione a canone).
2. Ad ogni uso o sotto uso corrisponde uno specifico piano tariffario stabilito secondo i criteri stabiliti dal testo integrato corrispettivi servizi idrici (TICSI).
  3. Qualora non sia possibile suddividere la rete idrica interna di un edificio tra usi diversi, la fornitura promiscua (uso condominiale e usi multipli) verrà fatturata considerando gli usi e gli Utenti indiretti serviti, secondo quanto previsto dai piani tariffari, fatta salva la possibilità per l'Utente finale di suddividere l'impianto interno per ciascuna utenza indiretta, e richiedere l'installazione di distinte prese ciascuna dotata di contatore, con oneri a proprio carico.

#### **Art. 7. Titolari del contratto di somministrazione**

1. Il Gestore concede un solo contratto di fornitura idrica per unità immobiliare intesa come porzione di fabbricato, uno intero oppure un insieme di fabbricati contigui che appartengano alle medesime persone fisiche o giuridiche, restando comunque impregiudicata la facoltà di esaminare eventuali deroghe al riguardo.
2. La fornitura deve interessare una sola sotto-tipologia d'uso.
3. Il Gestore ha facoltà di allacciare più Utenti (cd. Utenti indiretti) alla stessa derivazione e/o di gestire utenze promiscue con usi diversi (uso condominiale e/o usi multipli), mantenendo la singolarità del contratto e del contatore ed applicando ed accorpando le condizioni stabilite per i vari usi.
4. Il contratto di somministrazione deve essere stipulato dal titolare, o suo rappresentante, in possesso di titolo che attesti la proprietà, il regolare possesso o la regolare detenzione dell'immobile servito, secondo quanto previsto dall'art. 5 del D.L. 28 marzo 2014 n. 47 convertito, con modificazioni, in Legge 23 maggio 2014, n. 80 e ss.mm.ii.
5. Nel caso di forniture destinate ai condomini il contratto di somministrazione deve essere stipulato dall'amministratore di condominio che ne risponde a termini di Regolamento e di legge. Nei casi in cui non sia prescritta la costituzione dell'amministrazione in condominio il contratto potrà essere sottoscritto da un unico condòmino, che ne risponde a termini di Regolamento e di legge ovvero, potranno essere stipulati tanti contratti quanti sono gli Utenti indiretti serviti dal medesimo punto di consegna e, in tal caso, il consumo rilevato dal misuratore attraverso le letture verrà suddiviso in maniera egualitaria tra tutti gli Utenti indiretti (cd. multi-utenza). Nel caso di nuovi edifici in condominio la fornitura dovrà essere prevista per ogni singola unità immobiliare catastalmente censita.  
Potrà inoltre essere concessa un'ulteriore fornitura per i servizi in comune.
6. L'acqua fornita non può essere utilizzata per immobili ed unità abitative diverse da quelle specificate nel contratto, pena la sospensione della fornitura, la risoluzione del contratto ed il risarcimento di tutti i danni subiti dal Gestore.
7. L'Utente non può destinare l'acqua ad uso diverso da quello per il quale è stata richiesta, ed è fatto obbligo allo stesso di richiedere preventivamente autorizzazione per eventuali variazioni con l'aggiornamento del contratto o la sottoscrizione di nuovo contratto di somministrazione.
8. Qualora sia accertato che la fornitura non corrisponda all'uso contrattualmente previsto, il Gestore provvederà d'ufficio alla variazione, addebitando all'Utente i maggiori oneri, secondo l'uso effettivo, e le penalità previste, riservandosi di procedere alla disattivazione della fornitura ed alla risoluzione del contratto, con diritto all'eventuale risarcimento dei danni.

## TITOLO III – FORNITURA DEL SERVIZIO IDRICO

### Art. 8. Disposizioni generali

1. Il Gestore fornisce l'acqua potabile secondo norme, regolamenti e disposizioni in vigore, ed è responsabile della potabilità dell'acqua fino al punto di consegna.
2. La fornitura avviene a valle del punto di consegna tramite l'allacciamento dell'impianto privato di proprietà dell'Utente. La realizzazione, la manutenzione e la conduzione dell'impianto interno competono all'Utente.
3. Non è in ogni caso consentita la subfornitura dell'acqua.
4. Nelle zone già servite dalla rete di distribuzione, il Gestore è tenuto all'erogazione del servizio idrico, a fronte del versamento del contributo di allacciamento o posa del contatore e della stipula del contratto di somministrazione, entro i limiti della disponibilità idrica e della fattibilità tecnica.
5. Le infrastrutture realizzate dal Gestore a fronte dei contributi di allacciamento a carico dell'Utente sono di proprietà del Gestore fino al punto di consegna.
6. Le manutenzioni ordinarie e straordinarie delle reti di distribuzione idrica, ancorché di proprietà dei comuni, sono realizzate dal Gestore.
7. Gli interventi di adeguamento delle reti ed impianti determinati da carenze strutturali sono a carico del Gestore. Tali interventi sono realizzati in conformità a quanto previsto dal Piano d'Ambito e conseguente Programma degli Interventi.
8. In aree prive di reti di distribuzione o servite da una rete non adeguata, per le quali il Piano d'Ambito o il Programma degli Interventi non preveda interventi, il Gestore realizza le opere necessarie alla fornitura richiesta con tutti gli oneri a carico del richiedente, pagati anticipatamente, sulla base di apposito preventivo.
9. Nel caso di cambio di destinazione d'uso degli edifici o di interventi di manutenzione ordinaria, straordinaria, di restauro, risanamento conservativo, ristrutturazione edilizia di edifici esistenti, le opere di adeguamento della rete di distribuzione sino ai punti di presa sono realizzate a totale carico dei richiedenti gli interventi.
10. La rete di distribuzione idrica nell'ambito di interventi di urbanizzazione primaria è realizzata dai Comuni oppure da soggetti diversi dal Comune a "scomputo" degli oneri di urbanizzazione primaria ed è di proprietà del Comune.

### Art. 9. Attivazione dell'utenza

1. Qualora le condizioni della rete privata a valle del punto di consegna non rispondano a quanto previsto dagli articoli successivi, il Gestore potrà non concedere la fornitura o sospendere il servizio.
2. Parimenti il Gestore potrà recedere dal contratto di somministrazione qualora per causa dell'Utente non si sia proceduto all'attivazione entro sei (6) mesi dalla sottoscrizione, restando a carico dell'Utente tutti gli oneri sostenuti dal Gestore.

### Art. 10. Allacciamento alla rete idrica

1. L'allacciamento alla rete idrica può essere realizzato esclusivamente dal Gestore o comunque su autorizzazione del Gestore, su richiesta dell'Utente. L'istanza di allacciamento alla rete idrica deve essere presentata al Gestore secondo le modalità definite dalla Carta dei servizi, redatta sugli appositi moduli, fornendo i dati previsti e allegando i documenti richiesti. Il Gestore si riserva la possibilità di richiedere ulteriori informazioni ritenute necessarie per la corretta valutazione dell'allacciamento.
2. La presentazione della domanda di allacciamento idrico determina l'inizio dell'istruttoria di verifica dei presupposti per l'allacciamento alla rete idrica; tuttavia, non impegna il Gestore alla fornitura, che resta

sospesa sino all'inizio dell'efficacia del contratto di somministrazione. Tale efficacia si realizza con la posa del contatore.

3. Il Gestore potrà non accogliere la domanda di allacciamento idrico per motivazioni obiettive, restando comunque in ogni caso confermato il divieto di somministrazione ad impianti afferenti opere prive di permesso di costruire, prive di licenza o concessione edilizia la cui costruzione sia iniziata dopo il 30 gennaio 1977 e per le quali non siano stati stipulati contratti di somministrazione anteriormente al 17 marzo 1985 (come previsto dall'art. 48 del D.P.R. 380 del 06/06/2001 e successive modificazioni).
4. In esito all'istruttoria ed all'eventuale sopralluogo, il Gestore comunica al richiedente il preventivo tecnico ed economico dei lavori previsti, comprensivi eventualmente dell'estensione o potenziamento della condotta principale, precisando anche gli adempimenti a carico del richiedente e l'eventuale ulteriore documentazione necessaria.
5. Il tempo di preventivazione, intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente, differenziato in funzione della necessità o meno di effettuare un sopralluogo, è uno standard di servizio specifico normato dalla Carta dei servizi.
6. Al riguardo resta a carico del richiedente anche l'ottenimento del consenso scritto di tutti i proprietari dei fondi e/o degli immobili interessati all'esecuzione dei lavori, per sollevare il Gestore da ogni responsabilità connessa all'esecuzione dei lavori su proprietà di terzi. Le servitù derivanti da tale consenso sono a titolo gratuito per il Gestore, che può usufruirne per ulteriori allacciamenti. L'Utente pertanto non potrà opporsi qualora il Gestore provvedesse ad ulteriori allacciamenti sulla derivazione d'utenza a servizio della propria unità immobiliare, purché non venga compromessa la regolarità della sua fornitura.
7. Le caratteristiche dell'allacciamento, il dimensionamento ed il tracciato delle tubazioni, la posizione del pozzetto contenente il contatore e la posizione del rubinetto d'arresto (se previsto) sono stabilite dal Gestore e proposte all'Utente, concordandole al momento del sopralluogo.
8. Il preventivo ha validità non inferiore ai tre (3) mesi, e la sua accettazione ne prolunga la validità sino all'esecuzione dei lavori.
9. Nessun corrispettivo che non sia stato indicato nel preventivo potrà essere successivamente preteso per l'esecuzione dei lavori oggetto del preventivo.
10. Qualora per l'esecuzione del sopralluogo sia necessaria la presenza dell'Utente o di un suo incaricato sarà concordato un appuntamento fissando l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità, nei tempi e nei modi definiti dalla Carta dei servizi. L'Utente o la persona da Lui incaricata deve assicurare la disponibilità a ricevere il personale del Gestore per tutta la fascia di puntualità concordata. Resta facoltà di procedere, previo consenso dell'Utente, all'eventuale esecuzione anticipata della prestazione o del sopralluogo.
11. Il pozzetto con il contatore sarà collocato di norma su suolo pubblico al limite della proprietà privata, o su suolo privato; il Gestore si riserva comunque la scelta per garantire un agevole accesso del proprio personale.
12. A seguito dell'accettazione formale del preventivo, del pagamento dei contributi per l'allaccio indicati sul preventivo stesso secondo i listini in vigore, oltre che del completamento della documentazione richiesta, il Gestore darà corso al completamento dell'istruttoria per l'ottenimento delle autorizzazioni necessarie all'esecuzione delle opere previste, con oneri a carico del richiedente.
13. Il tempo massimo tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'Utente e la completa esecuzione di tutti i lavori necessari per l'attivazione della fornitura è uno standard di servizio definito dalla Carta dei servizi.
14. In caso di rinuncia per qualsiasi motivo il richiedente sarà tenuto al pagamento di una quota pari al 20% del preventivo come spese generali, oltre a tutte le spese effettivamente sostenute e rendicontate dal Gestore.

15. Le opere per l'allacciamento idrico sono eseguite a cura del Gestore, che potrà altresì modificare le varie parti dell'allacciamento secondo proprie motivate esigenze.
16. Il Gestore sarà responsabile e dovrà provvedere alla posa, messa in esercizio e manutenzione del contatore e delle apparecchiature necessarie, che resteranno di sua esclusiva proprietà assieme al pozzetto ed alle apparecchiature installate. È vietato all'Utente effettuare manovre, manutenzioni e riparazioni e comunque qualsiasi intervento su impianti del Gestore, ivi inclusi il contatore e le apparecchiature pertinenti, che rimangono di esclusiva competenza del Gestore.
17. Non è comunque consentito manomettere o modificare alcuna parte dell'impianto di competenza del Gestore, né porre in essere attività tali da pregiudicare le condizioni di sicurezza.
18. L'installazione o la sostituzione del contatore risulterà da apposito report, depositato presso il Gestore, indicante tipo, matricola, valore lettura iniziale e data d'installazione. L'Utente potrà acquisirne copia.
19. La manutenzione, le riparazioni e le eventuali sostituzioni dell'allacciamento sono a carico del Gestore, salvo i casi di danneggiamento per dolo o incuria dell'Utente.
20. Gli oneri derivanti dalla riparazione e dai consumi dovuti alle perdite idriche interne al pozzetto saranno a carico del Gestore. L'Utente resta impegnato a verificare l'assenza di perdite idriche interne al pozzetto, secondo la cura del buon padre di famiglia. In caso contrario l'Utente inadempiente potrà essere chiamato a rispondere delle perdite intervenute.
21. La data di posa del contatore, di competenza del Gestore, costituisce la data di messa in esercizio dell'allacciamento e di inizio dell'efficacia del contratto di somministrazione sottoscritto dall'Utente, che fino a tale evento è rimasto sospeso.
22. È compito dell'Utente collegare il proprio impianto interno al punto di consegna installato dal Gestore, restando sollevato il Gestore da qualsiasi problematica a valle del pozzetto d'utenza.
23. Prima dell'attivazione della fornitura, per le utenze di nuova costruzione ovvero nei casi di rifacimento parziale degli impianti di cui all'art. 7, comma 3 del D.M. 37/2008, il Gestore richiede la dichiarazione di conformità tecnica dell'impianto nelle forme e nei modi stabiliti dalla normativa vigente, in osservanza al D.M. citato. Per gli impianti esclusi dall'ambito di applicazione del D.M. citato verrà richiesta la documentazione di idoneità dell'impianto prevista dalla normativa specifica.
24. È vietato collegare direttamente le condutture di acqua potabile con apparecchi, pompe, tubazioni, recipienti contenenti vapore, acqua calda, acque non potabili o di altro acquedotto, o comunque commiste a sostanze estranee.
25. È altresì vietata qualsiasi connessione con impianti idrici interni alimentati da fonti diverse, al fine di escludere ogni possibile commistione tra l'acqua fornita dal Gestore e quelle di diversa provenienza. Deve essere installata una disconnessione idraulica tra impianti interni (es. reti antincendio) e rete idrica.
26. Gli impianti dotati di autoclave dovranno essere provvisti di idoneo recipiente di accumulo rubinetto di arrivo.
27. Il Gestore si riserva di verificare gli impianti interni di proprietà dell'Utente qualora lo ritenga opportuno. Qualora gli impianti interni non siano ritenuti idonei il Gestore potrà stabilire le modifiche necessarie per il buon funzionamento del servizio o provvedere, se necessario, alla sospensione della somministrazione per il tempo necessario al relativo adeguamento, da realizzarsi a cura e spese dell'Utente.
28. Tale prescrizione è valida ed operante anche nel caso di presenza di perdite nella rete privata dell'Utente.

#### **Art. 11. Impianti antincendio**

1. Relativamente all'uso antincendio, gli allacciamenti sono eseguiti dal Gestore, dopo verifica dello schema di installazione del sistema antincendio presentato dall'Utente, che resta obbligato a documentare anche successive variazioni. Gli impianti non possono essere destinati ad utilizzi diversi dallo spegnimento di incendi. Gli allacciamenti antincendio di nuova installazione saranno provvisti di contatore.

2. I tempi di preventivazione ed esecuzione dell'allaccio idrico complesso sono indicati nella Carta dei servizi.
3. All'atto della sottoscrizione del contratto l'Utente dovrà versare, qualora previsto, un deposito a garanzia dei pagamenti nelle forme e misure in vigore. Il deposito potrà essere incamerato a copertura dei crediti, anche determinati da irregolarità d'utilizzo o per uso improprio in mancanza di contatore, restando comunque impregiudicate ulteriori iniziative da parte del Gestore a tutela del maggior danno.
4. Il Gestore non risponde dell'efficienza della rete idrica che alimenta gli allacciamenti antincendio né della disponibilità di portata e pressione adeguate al momento dell'uso. L'indisponibilità della rete idrica è comunque inferiore a 60 h/anno.
5. Nel caso di impianti dotati di contatore, i consumi prelevati dall'utenza antincendio e misurati dal contatore saranno fatturati alle tariffe stabilite dall'Ente di Governo d'Ambito.
6. Gli addebiti relativi agli impianti antincendio privi di contatore sono fatturati secondo le tariffe stabilite dall'Ente di Governo d'Ambito.
7. Il Gestore si riserva di applicare sigilli agli impianti privi di contatore, da rompersi in caso di utilizzo. In caso di rottura dei sigilli, l'Utente è tenuto a darne comunicazione al Gestore entro 48 ore.
8. Negli impianti antincendio sprovvisti di contatore, qualora l'Utente avesse necessità di attingere all'impianto per motivi di lotta antincendio, l'Utente è obbligato a comunicare al Gestore entro 48 ore i motivi dell'attivazione dell'impianto, l'orario di avvio e di fine dell'erogazione idrica, per consentire la quantificazione dei consumi.
9. Negli impianti antincendio sprovvisti di contatore, in presenza di prelievi abusivi od usi impropri il Gestore provvederà al calcolo dei consumi ed all'addebito delle eventuali penalità previste. Provvederà inoltre ad installare un contatore a spese dell'Utente, previa modifica delle opere ove necessario. In tali casi è fatta salva per il Gestore la possibilità di disporre la disattivazione della fornitura e la risoluzione del contratto, ferme restando le responsabilità di natura giudiziaria e l'addebito di una penale pari al doppio dei consumi valutati, con facoltà di ulteriore ricalcolo sulla base delle medie dei consumi registrati successivamente.

## **Art. 12. Contatore**

1. Il Gestore effettua la misurazione dei volumi prelevati dall'Utenza mediante contatori dotati di apposito sigillo di garanzia e rispondenti ai requisiti fissati dal D.Lgs. 22/2007. Tali contatori sono forniti ed installati in via esclusiva dal Gestore e rimangono di proprietà del Gestore.
2. Il tipo e calibro del contatore sono stabiliti dal Gestore in relazione all'uso ed al fabbisogno necessario.
3. Il Gestore ha facoltà di sostituire gli apparecchi di misura qualora lo ritenga necessario, indicando tutti i dati dell'intervento eseguito e la lettura di sostituzione rilevata.
4. Qualora le mutate condizioni di fornitura rendano necessaria una variazione del calibro del contatore, le spese relative verranno addebitate all'Utente, se la sostituzione è richiesta dallo stesso.
5. L'Utente comodatario del contatore sarà responsabile delle apparecchiature installate; egli dovrà prendere le precauzioni idonee, secondo l'ordinaria diligenza, a prevenire manomissioni dei sigilli, guasti o alterazioni. Dovrà consentire il libero accesso ai contatori e mantenere accessibile, sgombrato e pulito il pozzetto d'utenza. È proibita l'apertura non giustificata di idranti e bocche antincendio, nel caso di alimentazione da presa priva di contatore unicamente a ciò destinata.
6. Sono vietate la manomissione dei sigilli e qualunque altra operazione atta a rendere irregolare il funzionamento del contatore. Ferme restando le responsabilità di natura penale, in tali casi si procederà alla disattivazione della fornitura ed alla risoluzione del contratto.
7. Nelle fattispecie di cui al comma precedente il Gestore provvederà alla ricostruzione dei consumi come definito nel successivo Art. 23.
8. Ferme restando le responsabilità di natura penale, sono vietati i prelievi abusivi dalla rete idrica. Nel caso di prelievi abusivi da parte di Utenti, si applicherà la penale di cui al comma precedente; nelle ipotesi di

prelievi abusivi da parte di soggetti non Utenti, questi sono tenuti al risarcimento del danno a favore del Gestore, commisurato alla durata del prelievo, alla portata della tubazione, alla tariffa più elevata per gli “usi diversi”, ai termini di prescrizione di cui all’articolo 2948 c.c..

9. Le riparazioni e le eventuali sostituzioni dei contatori sono a carico del Gestore, salvo i casi di danneggiamento per dolo, colpa o negligenza dell’Utente.
10. Lo spostamento dei contatori verrà effettuato dal Gestore su richiesta dell’intestatario del contratto di somministrazione e con oneri a carico dello stesso Utente.
11. L’Utente ha il diritto di richiedere al Gestore la verifica della funzionalità del contatore presso un laboratorio di prova autorizzato. Il tempo massimo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta scritta dell’Utente e la data di intervento da parte del Gestore è indicato nella Carta dei servizi.
12. Il Gestore invia all’Utente la comunicazione dell’esito della verifica del misuratore, effettuata unicamente presso laboratori autorizzati, entro i termini indicati nella Carta dei servizi.
13. Qualora il misuratore risulti correttamente funzionante il Gestore provvede ad addebitare all’Utente i costi dell’intervento così come indicato sul sito web aziendale.
14. Qualora il misuratore risulti guasto o malfunzionante con l'errore di misura che non rientra nelle tolleranze previste dalla norma armonizzata UNI EN 14154, il costo di verifica e sostituzione è a carico del Gestore che provvede altresì alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati sulla base dei consumi medi degli ultimi tre anni, ovvero, in mancanza di questi, sulla base dei consumi medi annui degli Utenti caratterizzati dalla stessa tipologia d’uso. Gli importi calcolati sulla base dei nuovi consumi sono fatturati nella prima bolletta utile emessa dopo la sostituzione del misuratore malfunzionante.
15. Nel caso di appuntamento concordato qualora l’Utente ritenga di non poter essere presente nella data ed ora indicati può concordare un diverso appuntamento entro cinque (5) giorni dalla data di ricevimento della comunicazione.

### **Art. 13. Impianto privato a valle del punto di fornitura**

1. L’impianto privato a valle del punto di consegna resta di esclusiva competenza dell’Utente, che dovrà curarne installazione, gestione e manutenzione secondo le normative vigenti in materia, onde garantire la potabilità dell’acqua al rubinetto.
2. Su tale impianto, l’Utente potrà installare a proprie spese impianti di sollevamento o riduttori di pressione secondo proprie esigenze.
3. In ogni caso dovranno essere evitati ritorni in rete e tutto ciò che possa causare danni agli impianti di competenza del Gestore.
4. L’Utente è tenuto a verificare la presenza di perdite d’acqua nel proprio impianto a valle del punto di consegna, restando impegnato al ripristino immediato delle perdite riscontrate.
5. Negli utilizzi dove necessita un’assoluta continuità del servizio sarà cura ed onere dell’Utente provvedere all’installazione di un adeguato impianto di riserva.
6. L’Utente dovrà rispettare le seguenti indicazioni:
  - a. le tubazioni all’esterno degli edifici dovranno essere messe in opera a profondità adeguata ed a sufficiente distanza dalle tubazioni fognarie o a quota ad esse superiore, in modo che la generatrice inferiore della tubazione di acqua potabile sia sufficientemente al di sopra della generatrice superiore della tubazione fognaria;
  - b. all’interno degli edifici le tubazioni devono essere collocate idoneamente per essere sufficientemente protette da gelo o da calore, e sufficientemente distanti da quelle dell’acqua calda;
  - c. non potranno altresì essere collocate sotto od entro tubazioni di scarico di acque reflue;
  - d. dovranno essere installati dei rubinetti di scarico nei punti idonei;

- e. non potranno essere collegate condutture di acqua potabile con apparecchi, tubazioni o impianti contenenti vapore, acqua calda o non potabile, o comunque commiste a sostanze estranee;
  - f. non potrà essere utilizzato l'impianto idrico come elemento dispersore degli impianti elettrici di terra;
  - g. non potranno essere installate direttamente pompe su impianti derivati direttamente dalle tubazioni stradali e qualora vengano previsti impianti di pompaggio dovranno essere autorizzati dal Gestore;
  - h. qualora l'approvvigionamento avvenga contemporaneamente dalla rete pubblica e da pozzo o sorgente, si dovrà provvedere alla separazione degli impianti interni per impedire la miscelazione;
  - i. qualora sia previsto l'accumulo dell'acqua in serbatoi, questi dovranno essere collocati in luoghi idonei, puliti e disinfettati periodicamente; la bocca di alimentazione al serbatoio dovrà essere posizionata superiormente allo sfioro del troppo pieno ed essere dotata di valvola a galleggiante.
7. Qualora il Gestore ritenga che quanto sopra stabilito possa non venire rispettato, si riserva di procedere nell'interesse generale a verifiche dell'impianto privato interno previa formale contestazione all'Utente interessato, esigendo, se del caso, che vengano eseguite a cura e spese dell'Utente le modifiche e riparazioni ritenute necessarie per garantire l'idoneità della fornitura.
  8. Il Gestore può rifiutare o sospendere la fornitura del servizio idrico nei casi in cui l'impianto interno dell'Utente non garantisca la sicurezza della distribuzione dell'acqua o qualora l'impianto interno non sia conforme alle specifiche stabilite dalle normative in vigore.
  9. Il Gestore rifiuta o sospende la fornitura del servizio idrico qualora non sia esibita la dichiarazione di conformità ai sensi del D.M. n° 37 del 22/01/2008.
  10. Il Gestore in ogni caso non potrà essere ritenuto responsabile per danni o conseguenze pregiudizievoli che possano essere determinati da malfunzionamenti od altre cause degli impianti interni dell'Utente.
  11. Il Gestore non è responsabile della qualità e della pressione dell'acqua a valle del punto di consegna.
  12. Ogni fornitura idrica resta subordinata alla regolarità dello scarico delle acque reflue in fognatura, o altro sistema idoneo, attestata mediante autorizzazione o nulla osta allo scarico. Regolarità e autorizzazione o nulla-osta dovranno essere esibite, qualora già nella disponibilità del richiedente, o richieste in caso contrario, all'atto della domanda di allaccio. È fatta salva la facoltà di verifica da parte del Gestore.

#### **Art. 14. Variazioni di pressione e portata**

1. La pressione ai punti di consegna e le portate erogate sono quelle consentite dalla rete esistente ed indicate nella Carta dei servizi. Tali parametri possono subire limitazioni o sospensioni per cause di forza maggiore o per esigenze di efficienza complessiva del servizio, ma comunque nel rispetto di condizioni e garanzie stabilite dalla Carta dei servizi.
2. In caso di necessità il Gestore potrà sospendere completamente o parzialmente le forniture per usi non abitativi per meglio garantire le utenze non disalimentabili e le utenze domestiche.
3. Il Gestore si riserva di variare la pressione al punto di consegna per esigenze generali nel rispetto delle condizioni stabilite dalla Carta dei servizi. Nel caso di variazioni definitive con variazioni delle condizioni di erogazione, il Gestore provvederà a dar comunicazione agli Utenti interessati affinché provvedano a loro spese alle eventuali variazioni negli impianti privati interni.
4. Quanto previsto al punto precedente avrà valore anche per i nuovi contratti.
5. L'Utente può richiedere la verifica del livello di pressione della rete in prossimità del punto di consegna secondo le condizioni stabilite dalla Carta dei servizi.
6. La verifica viene effettuata e le risultanze vengono trasmesse all'Utente entro i termini indicati nella Carta dei servizi.
7. Qualora il livello di pressione, a seguito della verifica, risulti nella norma il Gestore addebita all'Utente i costi dell'intervento, così come indicato sul sito web aziendale.

8. Qualora si rendessero necessarie modifiche sugli impianti di fornitura di propria competenza, il Gestore concorderà con gli Utenti interessati sia le eventuali modifiche che si rendessero necessarie sull'impianto interno di proprietà dell'Utente sia le variazioni contrattuali del servizio fornito.

### **Art. 15. Interruzione, irregolarità e sospensione del servizio**

1. Oltre a quanto disposto a tale proposito dalla Carta dei servizi viene stabilito che il Gestore non può essere ritenuto responsabile né tenuto a corrispondere indennizzi di qualsiasi natura nei seguenti casi:
- a. interruzioni senza preavviso che si rendessero necessarie per evitare situazioni di pericolo, anche per la salute umana, o anomalie dovute a cause di forza maggiore, quali ad esempio guasti ed incidenti;
  - b. interruzioni programmate con preavviso adeguato e comunicato nei modi previsti dalla Carta dei servizi (48 h);
  - c. non idoneità, dichiarata da organismi riconosciuti dalla legge, degli impianti privati interni per l'uso della fornitura richiesta, ovvero assenza delle certificazioni di legge per tali impianti;
  - d. manomissione di impianti, apparecchiature e sigilli del contatore;
  - e. sospensioni o limitazioni della fornitura, nei termini previsti dalla Carta dei servizi, nei casi di mancati pagamenti dopo aver espletato le procedure previste;
  - f. sospensioni di fornitura a seguito di diffida per mancato ripristino, da parte dell'Utente, delle condizioni di regolarità e sicurezza nei seguenti casi:
    - ✓ impianti, apparecchiature e contatore risultino collocati in posizione non idonea a seguito di modifiche eseguite senza autorizzazione del Gestore e con mancata sistemazione delle non conformità da parte dell'Utente;
    - ✓ impianti, apparecchiature e contatore risultino insufficienti per incrementi di portata non autorizzati dal Gestore;
    - ✓ venga impedito l'accesso al personale incaricato delle letture, delle verifiche o delle manutenzioni, munito del tesserino di riconoscimento: in tali casi la riapertura della fornitura potrà avvenire solo dopo che si sarà svolto l'intervento previsto e solo dopo che l'Utente avrà pagato le spese dell'intervento di sospensione e riattivazione della fornitura;
  - g. in tutti i casi di mancata osservanza del presente Regolamento da parte dell'Utente che determinino gravi conseguenze nella gestione del rapporto contrattuale.
2. In ogni caso la fornitura non potrà essere sospesa:
- a. nella giornata di venerdì e nei giorni festivi e prefestivi;
  - b. per mancati pagamenti di importi inferiori al deposito cauzionale od altra forma di garanzia prestata;
  - c. nei casi di ricorsi ancora irrisolti.
- fatte salve le interruzioni di cui al precedente comma 1 lett. a.
3. Le tempistiche di interruzione e ripristino delle forniture sono indicate nella Carta dei servizi.

## TITOLO IV – CONDIZIONI AMMINISTRATIVE

### Art. 16. Contratto di somministrazione

1. Il rapporto contrattuale si instaura con la stipula del **Contratto di somministrazione** secondo le modalità previste nel presente Regolamento.
2. Il Contratto sottoscritto è sottoposto a condizione sospensiva, producendosi i suoi effetti solo alla data di effettiva posa del contatore, o alla data di voltura, ovvero alla data di subentro con rimozione della piombatura del contatore (nei casi di precedente sigillatura dello stesso).
3. In caso di mancata sottoscrizione del contratto, atti concludenti dell'utilizzatore potranno consentire al Gestore di considerare concluso il contratto stesso, fatta salva la facoltà per il Gestore, qualora le circostanze lo determinino, di considerare abusivo il consumo d'acqua del subentrante di fatto, con le conseguenze di legge oltre alle sanzioni al riguardo previste.
4. Oltre al versamento degli importi preventivati il richiedente dovrà sottoscrivere il contratto di somministrazione nelle forme ed alle condizioni previste.
5. Nella richiesta di Contratto di somministrazione, da avanzare nelle forme e condizioni previste, come indicate sul sito web del Gestore, il sottoscrittore dovrà allegare copia di un documento d'identità e del codice fiscale e riportare tutti i dati richiesti, ossia:
  - ✓ i dati relativi all'Utente beneficiario del servizio, comprensivi di contatti (telefono, email, PEC,), recapiti, codice fiscale o partita IVA;
  - ✓ i dati necessari per individuare i servizi richiesti o quelli esistenti da modificare;
  - ✓ i dati necessari alla definizione delle condizioni contrattuali;
  - ✓ i dati stabiliti dalle normative in vigore (es. dati catastali, dichiarazione del titolo di proprietà/possesso, certificazioni impiantistiche).
6. La fornitura resta subordinata al pagamento del contributo di allaccio e degli oneri accessori in vigore al momento della stipula, oltre che al pagamento dei diritti, bolli e cauzioni previste, all'ottenimento delle eventuali autorizzazioni e servitù necessarie all'esecuzione dell'allaccio e al mantenimento degli impianti, al pagamento delle eventuali opere di derivazione, alla presentazione della documentazione prevista dai regolamenti e normative in vigore.
7. La fornitura potrà essere concessa per gli usi previsti dal piano tariffario in vigore.
8. L'Utente può richiedere la modifica dell'uso contrattualmente previsto in qualsiasi momento, con la sottoscrizione di un nuovo contratto. Tali richieste dovranno essere accompagnate dalla lettura del contatore.
9. L'Utente, in luogo dell'autolettura, può chiedere l'esecuzione della lettura al Gestore, che la effettuerà entro dieci (10) giorni dall'istanza con oneri a carico del richiedente; le modifiche contrattuali decorreranno dalla data della lettura eseguita.

### Art. 17. Durata del contratto

1. Il contratto ha la durata a tutto il 31 dicembre dell'anno di stipula, con rinnovo tacito di anno in anno in mancanza di recesso scritto di una delle parti.

### Art. 18. Recesso dal contratto

1. L'Utente può in qualsiasi momento inoltrare in forma scritta richiesta di disdetta del contratto di somministrazione nelle forme e condizioni previste, come indicate sul sito web del Gestore.
2. La disdetta deve essere accompagnata dalla lettura finale del contatore e dal nuovo indirizzo di recapito della bolletta di chiusura, per l'emissione della fattura di chiusura, con conguaglio dei consumi e

- restituzione del deposito cauzionale unitamente ai relativi interessi maturati sino alla data di riaccredito. La fattura di chiusura viene emessa entro 45 giorni dalla data di effettiva disattivazione della fornitura.
3. Nel caso in cui il misuratore sia posizionato in luogo non accessibile al Gestore, l'Utente finale deve segnalarlo nel modulo di richiesta e garantire l'accesso con necessità di concordare con il Gestore un appuntamento per l'effettuazione dell'intervento, secondo le condizioni indicate sul sito web del Gestore.
  4. Il tempo di disattivazione del servizio con chiusura del punto di consegna è calcolato come differenza tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente e la data di effettiva disattivazione. Tale tempo non può superare i termini indicati nella Carta dei servizi.
  5. Il Gestore, previo consenso dell'Utente, ha facoltà di eseguire anticipatamente l'intervento di sospensione dell'erogazione del servizio.
  6. Nel caso in cui l'interruzione del servizio e la lettura di chiusura fossero precluse per cause imputabili all'Utente, il Gestore potrà addebitare consumi presunti calcolati (Cs) sulla base del consumo medio annuo (Ca), fatto salvo eventuale successivo conguaglio a lettura effettiva.
  7. Qualora l'importo dovuto all'Utente finale risulti inferiore a quello del deposito cauzionale maggiorato dai relativi interessi maturati fino alla data di riaccredito, il Gestore provvede al riaccredito della differenza nei termini previsti dalla Carta dei servizi;
  8. L'Utente resta obbligato al pagamento della fattura di chiusura del rapporto, comprensiva dei consumi registrati sino alla lettura di chiusura, nonché quote fisse ed altri corrispettivi dovuti sino alla data di disdetta oltre a eventuali altre fatture insolute.
  9. Qualora al ricevimento della disdetta esistano a carico dell'Utente cessante fatture insolute, il Gestore darà immediatamente corso alle procedure di recupero coattivo del credito.
  10. Nel caso di disdetta comunicata dall'Utente locatario, questi dovrà darne comunicazione alla proprietà dell'immobile sollevando il Gestore da ogni responsabilità in caso di sospensione del servizio, oltre che per le responsabilità conseguenti eventuali successivi consumi abusivi.
  11. In mancanza di disdetta l'intestatario resta comunque responsabile per il rapporto di fornitura, restando obbligato per gli oneri determinati da eventuali subentri di fatto che non abbiano regolarizzato il loro rapporto contrattuale, nonché per ogni altra spesa o danno connessi.

#### **Art. 19. Risoluzione del contratto**

1. Il contratto di somministrazione si intenderà risolto di diritto ai sensi dell'art. 1456 del c.c. qualora non siano state risolte le cause di sospensione previste dall'Art. 13, entro il termine di trenta (30) giorni, nonché nei casi di inosservanza dei divieti stabiliti nel presente Regolamento.

#### **Art. 20. Volture e Subentri**

1. Nel caso di fornitura esistente attiva il nuovo Utente finale potrà richiedere la **voltura** del servizio idrico nelle forme e condizioni previste, indicate sul sito web del Gestore,
2. Il richiedente sarà tenuto a stipulare un nuovo contratto d'utenza ed al versamento del deposito cauzionale e del corrispettivo previsto a copertura delle spese amministrative.
3. Sono a carico dell'Utente subentrante gli oneri relativi al nuovo contratto oltre che all'eventuale riattivazione della fornitura o reinstallazione dello strumento di misura.
4. Al momento della richiesta di voltura, il nuovo Utente finale deve comunicare l'autolettura del misuratore, preferibilmente controfirmata dall'Utente cessante. Tale lettura costituirà lettura di cessazione per il precedente intestatario del contratto e lettura iniziale per il nuovo titolare.
5. 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 ricevimento della richiesta di voltura da parte del nuovo Utente finale. L'intervento di lettura potrà essere

- evitato qualora il nuovo Utente finale si impegni sulla richiesta di voltura a trasmettere fotografia della lettura del contatore entro due (2) giorni dalla richiesta di voltura, tenendo indenne il Gestore da eventuali reclami dell'Utente cessante sulla correttezza della lettura.
6. Nel caso in cui il misuratore sia posizionato in luogo non accessibile al Gestore l'Utente finale deve segnalarlo nel modulo di richiesta e garantire l'accesso, con l'obbligo a suo carico di concordare con il Gestore un appuntamento per l'effettuazione dell'intervento di lettura, secondo le forme e condizioni indicate sul sito web del Gestore.
  7. I consumi e gli ulteriori oneri maturati sino alla lettura di voltura saranno addebitati all'Utente cessante.
  8. È comunque facoltà del nuovo Utente finale richiedere voltura assumendo come lettura di subentro l'ultima lettura effettuata dal Gestore.
  9. Nei casi in cui l'utenza cessante oltre alla fattura di chiusura presenti altre fatture insolute la richiesta di voltura determinerà l'immediata attivazione delle procedure di recupero coattivo del credito, a carico dell'Utente cessante, con l'addebito a carico dello stesso degli ulteriori oneri previsti.
  10. Il subentrante potrà sottoscrivere il contratto di voltura, fornendo i dati identificativi del rapporto cessante, dichiarando il titolo che attesti la proprietà o il regolare possesso dell'immobile servito, assumendosene la responsabilità verso il cessante ed i terzi eventualmente interessati.
  11. Il tempo di esecuzione della voltura intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta della voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo Utente, fatte salve le richieste di integrazione di documentazioni, non potrà superare la durata indicata nella Carta dei servizi.
  12. La richiesta di riattivazione di un'utenza disattivata, ovvero di **subentro**, può essere inoltrata rispettivamente dal medesimo Utente finale che aveva in precedenza richiesto la disattivazione del punto di consegna o di scarico, ovvero da un nuovo Utente finale, nelle forme e condizioni previste, indicate sul sito web del Gestore.
  13. Il richiedente sarà tenuto a stipulare un nuovo contratto d'utenza ed al versamento del deposito cauzionale e del corrispettivo previsto a copertura delle spese amministrative.
  14. Sono a carico dell'Utente subentrante gli oneri relativi al nuovo contratto oltre che all'eventuale riattivazione della fornitura o reinstallazione dello strumento di misura.
  15. Al momento della richiesta di subentro il nuovo Utente finale deve comunicare al Gestore l'autolettura del misuratore, che costituirà la lettura iniziale per il nuovo titolare.
  16. Nel caso in cui tale autolettura non coincida con quella di chiusura del precedente contratto cessato il Gestore provvede ad effettuare una lettura di verifica entro sette (7) giorni lavorativi decorrenti dalla data di ricevimento della richiesta di subentro da parte del nuovo Utente finale. L'intervento di lettura potrà essere evitato qualora il nuovo Utente finale si impegni sulla richiesta di subentro a trasmettere la fotografia della lettura del contatore entro due (2) giorni dalla richiesta di subentro.
  17. È comunque facoltà del nuovo Utente finale richiedere subentro assumendo come lettura di subentro la precedente lettura di disdetta del contratto cessato.
  18. Nel caso in cui il misuratore sia posizionato in luogo non accessibile al Gestore l'Utente finale deve segnalarlo nel modulo di richiesta e garantire l'accesso con necessità di concordare con il Gestore un appuntamento per l'effettuazione dell'intervento di lettura.
  19. Il tempo di riattivazione della fornitura, ovvero di subentro nella fornitura, intercorrente tra la data di richiesta di subentro e la data di effettiva riattivazione della stessa, fatte salve le richieste di integrazione di documentazioni, non potrà superare i termini indicati nella Carta dei servizi.
  20. Qualora l'Utente finale unitamente alla richiesta di subentro richieda anche una modifica della portata del misuratore il tempo massimo di riattivazione della fornitura, ovvero di subentro nella fornitura, non potrà superare i termini indicati Carta dei servizi.

21. Qualora la riattivazione, ovvero il subentro, comporti l'esecuzione di lavori semplici o complessi, il tempo di riattivazione decorre dalla data di completamento del suddetto lavoro.
22. Qualora la richiesta di voltura o di subentro abbia ad oggetto un punto di consegna o di scarico in cui la fornitura è stata disattivata per morosità, ovvero in tutti i casi in cui l'intestatario uscente risulti moroso, il Gestore provvede a:
  - ✓ richiedere all'Utente finale entrante un'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;
  - ✓ non procedere all'esecuzione della voltura fino al pagamento delle somme dovute nei casi in cui venga accertato che l'Utente finale entrante occupava a qualunque titolo l'unità immobiliare cui è legato il punto di consegna o di scarico in oggetto.
23. In caso di decesso dell'intestatario del contratto, l'erede ovvero un soggetto residente nell'unità immobiliare in cui è sita l'utenza, può richiedere voltura del contratto d'utenza in proprio favore nelle forme e modi indicati sul sito web del Gestore, assumendo tutti i diritti e gli obblighi del precedente intestatario del contratto di fornitura. In questi casi nessun corrispettivo, al di fuori dell'ultima fattura a saldo dei consumi, potrà essere richiesto dal Gestore al soggetto che inoltra richiesta di voltura.
24. Nei casi di decesso del contraente gli eredi, entro sessanta (60) giorni sono tenuti:
  - ✓ a darne comunicazione al Gestore;
  - ✓ a provvedere alla sottoscrizione di un contratto di voltura o, in alternativa, a richiedere la cessazione del contratto.

#### **Art. 21. Deposito cauzionale**

1. I contratti di fornitura sono soggetti all'addebito di un deposito cauzionale fruttifero a garanzia della regolarità del pagamento del servizio secondo i criteri e le eccezioni stabilite dalla deliberazione ARERA n. 86/2013/R/IDR del 28/02/2013.
2. Importi, limiti, variazioni, conguagli e criteri di applicazione sono indicati all'Utente all'atto della domanda di allacciamento o alla stipula del contratto di fornitura, oltre che pubblicati sul sito web.
3. La fornitura non potrà essere sospesa per un debito di importo pari o inferiore al deposito cauzionale versato. In tal caso il deposito potrà essere escusso e fatturato nuovamente nella bolletta successiva. In caso di insolvenza dell'Utente sarà facoltà del Gestore trattenere il deposito sino alla concorrenza dei propri crediti, restando comunque impregiudicate le altre attività previste per il recupero del credito.
4. Il rimborso del deposito verrà effettuato entro 45 giorni dalla data di effettiva disattivazione della fornitura senza necessità di richiesta da parte dell'Utente, maggiorato dai relativi interessi maturati fino alla data di riaccredito, o conguagliato per compensazione con l'addebito del corrispettivo finale, oltre che con eventuali fatture insolute, secondo i criteri indicati sul sito web del Gestore.

#### **Art. 22. Aggiornamento indirizzi di recapito e contatti**

1. L'Utente è tenuto a dare comunicazione formale di ogni variazione del recapito della corrispondenza. In mancanza di tale comunicazione il Gestore si riserva di procedere, nei casi più gravi, alla sospensione della fornitura fino a che l'Utente non proceda all'aggiornamento dei dati, fatta salva l'applicazione delle penali previste in tali casi.
2. Nei casi di mancata comunicazione delle variazioni, l'esecuzione del contratto avverrà, da parte del Gestore, secondo i dati originariamente indicati dall'Utente.
3. Eventuali disservizi determinati dal mancato aggiornamento dei recapiti saranno a carico dell'Utente inadempiente.

4. Sempre a carico dell'Utente inadempiente saranno costi e penalità derivanti dall'aggiornamento degli indirizzi conseguenti ai mancati recapiti di fatture o comunicazioni, come indicato sul sito del Gestore.

## TITOLO V – CONDIZIONI FINANZIARIE

### Art. 23. Letture contatore e consumi

1. Il Gestore invia periodicamente i propri addetti o terzi appaltatori, muniti di tesserino di riconoscimento, a rilevare le letture del contatore e, contestualmente, a verificare lo stato dell'utenza e la presenza di eventuali perdite in atto. Le letture vengono effettuate per calcolare il consumo come differenza tra l'ultima lettura e la lettura precedente; tale dato è espresso in metri cubi e viene utilizzato per calcolare gli importi da addebitare all'Utente. Il consumo così calcolato, rapportato ai giorni intercorsi tra due letture successive, fornisce il consumo giornaliero medio.
2. Il Gestore è tenuto a effettuare almeno i seguenti tentativi di raccolta della misura:
  - a. per gli Utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc: 2 tentativi di raccolta l'anno;
  - b. per gli Utenti finali con consumi medi annui superiori a 3.000 mc: 3 tentativi di raccolta l'anno.Per le nuove attivazioni della fornitura, il Gestore è tenuto a effettuare un tentativo di raccolta della misura entro sei mesi dalla data di attivazione. L'obbligo si intende assolto anche qualora la misura sia stata comunicata dall'Utente tramite autolettura e successivamente validata dal Gestore. Le letture vengono svolte secondo i piani annuali di lettura indicati sul sito web del Gestore.
3. L'Utente deve acconsentire l'accesso al personale incaricato per l'effettuazione della lettura; il rifiuto viene considerato grave inadempienza contrattuale, con possibile revoca del contratto e sospensione della fornitura.
4. Resta comunque facoltà dell'Utente comunicare la lettura del proprio contatore nelle forme previste ed indicate sul sito web del Gestore.
5. Le fotografie delle letture fatturate potranno essere verificate sul sito internet del Gestore.
6. Il Gestore nell'espletamento delle attività programmate di raccolta della misura da informazione preliminare, agli Utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile, dei tentativi di raccolta della misura, comunicando loro il giorno e la fascia oraria dei passaggi del personale incaricato di raccogliere le misure; tale comunicazione deve essere fornita con almeno 48 ore di preavviso, attraverso i seguenti canali: posta elettronica, messaggio SMS, telefonata o laddove non possibile, con altra modalità idonea (ad es. affissione di avvisi, comunicazioni cartacee).
7. In caso di tentativo di raccolta della misura non andato a buon fine, il personale incaricato lascerà nella cassetta postale presso l'utenza una cartolina con tutte le indicazioni per l'effettuazione dell'autolettura. Sarà cura dell'Utente effettuare la lettura e inviare al Gestore la cartolina compilata, o comunicare la lettura nelle forme indicate sulla cartolina stessa, consentendo la fatturazione dei consumi e la rilevazione di eventuali consumi anomali.
8. Qualora il mancato accesso si prolunghi consecutivamente per tre cicli di lettura o per oltre un anno, l'Utente, previo appuntamento concordato, dovrà consentire l'accesso al personale incaricato dal Gestore per l'effettuazione della lettura e dei necessari controlli dello stato dell'utenza e della presenza di possibili perdite in atto. In mancanza il Gestore si riserva di disporre, previa comunicazione ed a proprie spese, lo spostamento del pozzetto con il misuratore, qualora lo ritenga non idoneo alle letture periodiche. In tal caso gli oneri di riallaccio saranno interamente a carico dell'Utente. In alternativa, su richiesta dell'Utente, verrà disposta l'installazione di strumento di telelettura, con compartecipazione alle spese a carico dell'Utente stesso, secondo quanto stabilito dal prezzario pubblicato sul sito.
9. L'Utente potrà richiedere al Gestore l'installazione di uno strumento di telelettura, con compartecipazione alle spese secondo quanto previsto ed indicato sul sito internet del Gestore. L'installazione dello strumento di telelettura consentirà l'effettuazione delle letture senza necessità di accesso alla proprietà da parte di personale incaricato dal Gestore e senza necessità di contatto con l'Utente. Tale installazione consentirà il monitoraggio dei consumi, oltre che segnalare quelli eccessivi con possibili perdite in atto.

10. Qualora venisse accertato il blocco o l'errato funzionamento del contatore, il Gestore ricostruisce i consumi non correttamente misurati sulla base dei consumi medi degli ultimi tre anni, ovvero, in mancanza di questi, sulla base dei consumi medi annui degli Utenti caratterizzati dalla stessa tipologia d'uso. In particolare, si utilizza il consumo stimato, calcolato in base al consumo medio annuo, a partire dalla data dell'ultima lettura disponibile. Gli importi calcolati sulla base dei nuovi consumi sono fatturati nella prima bolletta utile emessa dopo la sostituzione del contatore malfunzionante

L'Utente resta obbligato a non porre in atto attività che possano precludere o determinare difficoltà nelle operazioni di lettura. Il Gestore sospenderà la fornitura di acqua nel caso di dolo o colpa grave dell'Utente, fermo restando il diritto del Gestore ad indennizzi per danni, spese e penalità, senza pregiudizio di ogni azione civile o penale. La sospensione è preceduta da una comunicazione nella quale si contestano i comportamenti pregiudizievoli, attivi od omissivi, con obbligo alla cessazione degli stessi e alla rimozione delle conseguenze negative; in caso di mancato adeguamento entro dieci (10) giorni dal ricevimento della stessa, il Gestore provvederà entro i cinque (5) giorni successivi all'interruzione della fornitura. L'Utente, entro lo stesso termine di cui sopra, provocandone l'interruzione, ha facoltà di rispondere sollevando eccezioni precise e sostanziali; nel caso in cui queste ultime vengano rigettate, si applica la procedura descritta e i termini decorrono dalla nuova comunicazione del Gestore.

#### **Art. 24. Fatturazione**

1. Il Gestore fattura agli Utenti gli importi relativi alla fornitura del servizio idrico integrato con le modalità determinate dall'Ente di Governo d'Ambito (EGA). Tali modalità sono comunicate all'Utente nella fattura e sul sito web del Gestore.
2. All'Utente viene fatturato:
  - ✓ il consumo, misurato o calcolato a forfait secondo le condizioni previste dal piano tariffario vigente, così come stabilito dall'EGA;
  - ✓ gli oneri dei servizi di fognatura e depurazione per le utenze assoggettate;
  - ✓ la quota fissa;
  - ✓ ogni altro onere derivante dal servizio o disciplinato dalle norme vigenti, anche contrattuali.
3. Nei casi di mancanza sia della lettura effettiva che di autolettura il Gestore può fatturare il Consumo stimato (Cs).
4. Il tempo di emissione della fattura intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura ed il giorno di emissione della medesima è indicato nella Carta dei servizi. Casi particolari di esenzione dal tempo di emissione sono indicati sul sito web del Gestore.
5. Il Gestore è tenuto ad emettere un numero minimo di bollette nell'anno differenziato in funzione dei consumi medi annui relativi alle ultime tre annualità. Il numero minimo di fatturazioni nell'anno costituisce standard specifico e garantito di qualità ed è differenziato come segue:
  - a. 2 bollette all'anno, con cadenza semestrale, per consumi medi annui fino a 100 mc;
  - b. 3 bollette all'anno, con cadenza quadrimestrale, per consumi medi annui da 101 fino a 1.000 mc;
  - c. 4 bollette all'anno, con cadenza trimestrale, per consumi medi annui da 1.001 mc a 3.000 mc;
  - d. 6 bollette all'anno, con cadenza bimestrale, per consumi medi superiori a 3.000 mc.I consumi medi annui delle utenze condominiali sono determinati riproporzionando il consumo medio annuo totale per le unità immobiliari sottostanti.
6. Qualora non dovessero essere disponibili i dati relativi ai consumi medi annui delle ultime tre annualità, al fine di individuare la fascia di consumo dell'Utente finale, il Gestore:
  - a. utilizza quelli a disposizione, purché relativi ad un periodo non inferiore a 12 mesi consecutivi ricompreso nelle ultime tre annualità;
  - b. procede ad una stima dei consumi nel caso in cui i dati a disposizione non superino i 12 mesi.

7. Con cadenza biennale il Gestore procede alla revisione della periodicità di fatturazione associata a ciascuna utenza sulla base dei consumi medi.
8. Il termine per il pagamento della bolletta è fissato in almeno venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione della stessa. Il pagamento della bolletta, qualora avvenga nei termini di scadenza e presso i soggetti o con le modalità indicate dal Gestore, libera l'Utente finale dai propri obblighi. Disguidi dovuti ad eventuali ritardi nella ricezione della bolletta, ovvero nella ricezione della comunicazione dell'avvenuto pagamento non possono essere in nessun caso imputati al Gestore.
9. Il Gestore indica sulle fatture e pubblica sul proprio sito web le modalità di pagamento delle bollette, garantendo comunque almeno una forma di pagamento gratuita.
10. Nel caso che la fattura emessa superi del 80% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi il Gestore garantisce all'Utente 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.
11. Il termine per l'inoltro della richiesta di rateizzazione da parte dell'Utente finale che ne ha diritto è fissato nel decimo giorno solare successivo alla scadenza della relativa fattura.
12. Le somme relative ai pagamenti rateali possono essere maggiorate:
  - a. degli interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea;
  - b. degli interessi di mora previsti ed indicati sul sito web del Gestore solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato.
13. Gli interessi di dilazione di cui al precedente comma non possono essere applicati qualora la soglia sia superata a causa di:
  - a. prolungati periodi di sospensione della fatturazione per cause imputabili al Gestore;
  - b. la presenza di elevati conguagli derivanti dall'effettuazione di letture con periodicità inferiore a quella prevista dalla vigente normativa in materia per cause imputabili al Gestore.
14. Nel caso di errori di fatturazione, il Gestore procede d'ufficio alla correzione. La rettifica della fatturazione ed il relativo eventuale rimborso od addebito, vengono effettuati, di norma, con la fatturazione successiva e comunque secondo quanto previsto dalla Carta dei servizi.
15. Il Gestore indica sulle bollette e sul sito internet i recapiti (postale e PEC) per l'inoltro in forma scritta delle richieste di rettifica di fatturazione (reclami), e rende disponibile nel proprio sito internet e presso gli sportelli fisici un modulo per il reclamo scritto, redatto nelle forme previste dall'Autorità, oltre alle indicazioni sulla procedura di presentazione dei reclami e ai contenuti minimi della risposta motivata.
16. Il tempo di rettifica di fatturazione, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dall'Utente finale relativa ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta, è indicato nella Carta dei servizi.
17. Qualora la verifica evidenzia un credito a favore dell'Utente finale, il Gestore è tenuto ad accreditare lo stesso all'Utente finale attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima fattura utile. Nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore all'importo addebitato in bolletta o la data di emissione della bolletta stessa non consenta il rispetto dei termini previsti, il credito dovrà essere erogato all'Utente finale tramite rimessa diretta.
18. In caso di riaccredito nella prima fattura utile, ai fini del calcolo del rispetto dello standard garantito fa fede la data di emissione della fattura contenente l'accredito.
19. È facoltà del Gestore di accreditare l'importo dovuto nella prima bolletta utile nel caso in cui tale importo sia inferiore a cinquanta (50) euro.
20. Nel caso di errori di fatturazione l'Utente può sospendere il pagamento della fattura segnalando l'errore al Gestore, in forma scritta, entro la scadenza di pagamento prevista. A tale fine fa fede il timbro postale, la

data di protocollo nel caso di presentazione diretta o la data della comunicazione via PEC qualora venga utilizzato questo mezzo di comunicazione. Nel caso in cui il Gestore non confermi l'errore, nella risposta vengono indicati i nuovi termini di pagamento.

21. Sulla base delle disposizioni degli Organi competenti il Gestore potrà variare il sistema di fatturazione dandone comunicazione attraverso i canali consueti.

### **Art. 25. Perdite nelle reti private degli Utenti**

1. La gestione delle perdite nella rete privata dell'Utente viene effettuata così come previsto dal relativo Regolamento per la gestione delle perdite nelle reti private, adottato in conformità a quanto disposto dall'Allegato A alla Deliberazione ARERA n. 218/2016/R/IDR (TIMSII) del 05/05/2016 e ss.mm.ii., che il Gestore ha pubblicato sul proprio sito web. Il Regolamento per la gestione delle perdite nelle reti private viene consegnato agli Utenti all'atto della firma del contratto; gli estremi dello stesso sono citati in tutte le bollette e l'Utente può chiederne copia in qualsiasi momento.

### **Art. 26. Pagamenti e morosità**

1. Il pagamento delle fatture deve essere eseguito dall'Utente entro le scadenze e secondo le modalità indicate sulle stesse.
2. Il Gestore può effettuare operazioni di compensazione contabile fra debiti e crediti su fatture di uno stesso contratto di somministrazione.
3. In caso di ritardato pagamento l'Utente dovrà pagare gli interessi moratori, nonché le eventuali spese sostenute dal Gestore per il recupero del credito ed il ripristino del servizio, così come indicato nella Carta dei servizi;
4. La gestione della morosità per il mancato pagamento della bolletta entro la data di scadenza fissata è normata dalla Carta dei servizi,
5. Gli oneri dovuti dall'Utenza per l'attivazione della procedura di sospensione, come previsto dai regolamenti in vigore, verranno addebitati sempre sulla fattura successiva.
6. Resta salva la possibilità per la Conciliazione paritetica di sospendere l'interruzione della fornitura in casi eccezionali, alle condizioni che la stessa Commissione stabilirà per ogni singolo caso.
7. Sarà onere e interesse dell'Utente consentire sempre l'inoltro della corrispondenza comunicando prontamente l'eventuale modifica del recapito.
8. Qualora effettuata la limitazione/sospensione, nel caso di pagamento il ripristino dell'erogazione avviene entro i due (2) giorni feriali successivi.
9. L'avvenuto pagamento può essere comunicato al Gestore tramite i canali di contatto indicati sul sito web del Gestore con contestuale invio dell'attestazione di avvenuto pagamento.
10. La comunicazione di avvenuto pagamento, di cui al precedente comma costituisce autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445.
11. Il Gestore può in ogni caso richiedere all'Utente finale, successivamente alla riattivazione della fornitura, l'esibizione del documento originale da cui risulti il pagamento delle somme dovute.
12. Nel caso che la riattivazione del servizio venga disposta dalle Autorità è facoltà del Gestore porre in atto mezzi di limitazione della portata, dandone comunicazione all'Utente.
13. Il Gestore potrà subordinare la fornitura, nel caso di Utenti già inadempienti che richiedano nuovi allacciamenti, al pagamento di quanto loro dovuto.
14. Oltre a quanto sopra il Gestore provvederà alla disattivazione della fornitura e contestuale risoluzione del contratto nei seguenti casi:
  - ✓ in caso di manomissione dei sigilli o di altri interventi atti a rendere irregolare il funzionamento del contatore;

- ✓ nel caso di decesso del titolare del contratto senza che gli eredi abbiano provveduto alla necessaria voltura o disdetta;
- ✓ in caso di sottoposizione dell'Utente ad una delle procedure di cui al R.D. 267/42.

15. Nel caso di decesso dell'Utente gli eredi o gli aventi causa sono debitori verso il Gestore delle somme dovute dal deceduto.

## TITOLO VI – RECLAMI

### Art. 27. Reclami e controversie

1. Il Gestore indica sulle bollette e pubblica sul sito web i recapiti (postale e PEC) per l'inoltro in forma scritta dei reclami, e rende disponibile nel proprio sito web e presso gli sportelli fisici un modulo anche stampabile per il reclamo scritto, redatto nelle forme previste dall'Autorità.
2. Il Gestore garantisce la possibilità per l'Utente finale di inviare un reclamo scritto senza utilizzare il previsto modulo, purché la comunicazione oltre all'oggetto della violazione contenga almeno i seguenti elementi minimi necessari a consentire l'identificazione dell'Utente finale che sporge reclamo e l'invio della risposta motivata scritta:
  - a. nome e cognome;
  - b. l'indirizzo di fornitura;
  - c. l'indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o telematico;
  - d. il servizio a cui si riferisce il reclamo scritto.
3. In caso di reclamo inoltrato allo sportello fisico, il Gestore offre la possibilità di far redigere dal proprio addetto il verbale da far sottoscrivere all'Utente.
4. Il Gestore adotta criteri prudenziali nella classificazione di una segnalazione scritta inviata dall'Utente finale, classificando tale segnalazione come reclamo scritto in tutti i casi in cui non sia agevole stabilire se essa sia un reclamo scritto, ovvero una richiesta scritta di informazioni, ovvero una richiesta scritta di rettifica di fatturazione;
5. La risposta è redatta nelle forme e nei contenuti conformemente a quanto previsto dall'ARERA, con l'indicazione del nominativo e del riferimento organizzativo incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti;
6. Il tempo di risposta motivata a reclami scritti, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore del reclamo scritto dell'Utente finale e la data di invio all'Utente finale da parte del Gestore della risposta motivata scritta è indicato nella Carta dei servizi.
7. In presenza di una pluralità di reclami riguardanti il medesimo disservizio o in presenza di un unico reclamo sottoscritto da più soggetti firmatari, il Gestore prevede una regolazione differenziata per:
  - ✓ il reclamo unico sottoscritto da più soggetti firmatari. In questo caso il Gestore è tenuto a fornire una risposta motivata unica al primo firmatario di cui siano individuabili gli elementi identificativi;
  - ✓ il reclamo multiplo inoltrato da un'associazione dei consumatori. In tal caso il Gestore è tenuto a fornire una risposta motivata unica alla sola associazione dei consumatori;
  - ✓ singoli reclami riferiti al medesimo disservizio che abbia effetto sulla lettura dei consumi fatturati o a disservizio contrattuale, non attribuibile a cause di forza maggiore o a responsabilità di terzi con cui il Gestore non ha in corso uno specifico rapporto contrattuale per la fornitura di beni o servizi riconducibili alla fornitura stessa. In tal caso il Gestore è tenuto a fornire risposte motivate individuali per ciascun singolo reclamo;
  - ✓ singoli reclami riferiti al medesimo disservizio attribuibile a cause di forza maggiore o a responsabilità di terzi con cui il Gestore non ha in corso uno specifico rapporto contrattuale per la fornitura di beni o servizi riconducibili alla fornitura stessa, che abbia generato un numero di reclami maggiore dello 0,5% degli Utenti (finali) serviti, conteggiando al massimo i reclami pervenuti nell'arco di dieci (10) giorni lavorativi consecutivi. In tal caso il Gestore può optare per la risposta motivata individuale a ciascun singolo reclamo o, in alternativa, per la risposta a mezzo stampa e tramite comunicazione ai sindaci dei Comuni interessati.
8. Nel caso in cui non sia possibile estinguere il reclamo, il Gestore fornisce all'Utente finale le informazioni per risolvere la controversia, indicando le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell'Autorità

nonché le modalità di attivazione della Procedura di Conciliazione Paritetica messa a disposizione dal Gestore in accordo con le Associazioni dei Consumatori firmatarie del Protocollo di Intesa, secondo quanto disposto dal Regolamento di conciliazione paritetica, pubblicato sul sito internet [www.cafcspa.com](http://www.cafcspa.com).

#### **Art. 28. Sistema di tutele per gli Utenti**

1. Al fine di tutelare i diritti degli Utenti del servizio idrico integrato oltre che di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità dei servizi offerti, il Gestore, riconoscendo il ruolo delle Associazioni dei Consumatori nella rappresentanza degli interessi e nella promozione della tutela dei Consumatori, offre agli Utenti la possibilità di attivare procedure volontarie di conciliazione per tutte le controversie che riguardano in via diretta o indiretta l'applicazione delle condizioni contrattuali o normative relative al rapporto di fornitura idrica integrata, secondo quanto previsto dal Regolamento di conciliazione paritetica adottato tra il Gestore e le Associazioni dei Consumatori aderenti, pubblicato sul sito internet [www.cafcspa.com](http://www.cafcspa.com).
2. L'Utente può chiedere di partecipare alla discussione ed essere ascoltato; può altresì esibire documenti e chiedere atti. La richiesta deve essere indirizzata alla Commissione e spedita presso il Gestore. La richiesta può anche essere inoltrata ad una delle Associazioni accreditate.
3. L'Utente, inoltre, qualora ritenga insoddisfacente la risposta al reclamo ricevuta dal Gestore o siano decorsi cinquanta (50) giorni dall'invio del reclamo, ha la possibilità di presentare domanda di conciliazione mediante il Servizio Conciliazione dell'ARERA all'indirizzo [www.sportelloperilconsumatore.it](http://www.sportelloperilconsumatore.it).
4. Il Gestore fornisce ampia informativa agli Utenti, inserendo le informazioni relative nella documentazione contrattuale, in fattura e nei riscontri scritti ai reclami.

## TITOLO VII – DISPOSIZIONI FINALI

### **Art. 29. Informazioni**

1. Informazioni su consumi, pagamenti e fatture sono fornite solo agli intestatari dei contratti o loro delegati. Nei casi di utenze condominiali, le informazioni potranno essere date, su richiesta scritta, anche agli effettivi condòmini.

### **Art. 30. Variazioni contrattuali**

1. Il Gestore si riserva la facoltà di modificare condizioni ed oneri connessi alla gestione contrattuale, nonché le tariffe in vigore, secondo le leggi e i provvedimenti di settore.

### **Art. 31. Responsabilità**

1. Il Gestore risponde del funzionamento di impianti ed apparecchiature sino al punto di consegna, inclusi i danni che possono derivare da malfunzionamenti. Non risponde dei danni derivati agli impianti interni di proprietà dell'Utente a valle del punto di consegna.
2. L'Utente risponde della corretta costruzione, manutenzione ed esercizio del proprio impianto interno a valle del punto di consegna.
3. Non è comunque consentito manomettere o modificare alcuna parte dell'impianto di competenza del Gestore, né porre in essere attività tali da pregiudicare le condizioni di sicurezza.

### **Art. 32. Infrazioni**

1. L'Utente è obbligato al risarcimento dei danni ed al rimborso delle spese dipendenti dalle infrazioni del presente Regolamento.
2. È fatto divieto assoluto di:
  - a. effettuare subfornitura dei servizi idrici (Art. 8, c. 3);
  - b. effettuare utilizzi diversi da quelli contrattualmente dichiarati (Art. 7, c. 7);
  - c. eseguire allacciamenti non autorizzati (Art. 10, c. 1);
  - d. intervenire o manomettere impianti ed apparecchiature di competenza del Gestore (Art. 10, cc. 16 e 17);
  - e. manomettere il contatore o i suoi sigilli (Art. 12, c. 6);
  - f. effettuare collegamenti di condutture di acqua potabile con impianti, apparecchi o tubazioni contenenti vapore, acqua calda, acqua non potabile, sostanze estranee o di altro acquedotto, apparecchi, pompe, tubazioni, recipienti contenenti vapore, acqua calda, acque non potabili o di altro acquedotto, o comunque commiste a sostanze estranee (Art. 10, cc. 24 e 25);
  - g. effettuare collegamenti dell'impianto idrico con impianti di dispersione elettrica di terra (Art. 10, c. 6, lett. f).

### **Art. 33. Foro competente**

1. Per ogni controversia che dovesse insorgere circa l'applicazione, l'interpretazione o l'esecuzione del presente Regolamento sarà competente in via esclusiva il Foro di Udine. Resta inteso che per controversie riguardanti consumatori secondo la definizione del D.Lgs. n. 206/2005 e ss.mm.ii. rimane ferma ed impregiudicata la competenza territoriale inderogabile prevista dal medesimo decreto.

### **Art. 34. Abrogazione dei precedenti Regolamenti**

1. Con l'entrata in vigore del presente Regolamento si intendono abrogati i precedenti Regolamenti di altri Gestori integrati nel tempo nella gestione del Gestore.

**Art. 35. Entrata in vigore**

1. Il presente Regolamento entra in vigore il giorno dell'adozione della delibera assembleare dell'Ente di Governo d'Ambito.

**Art. 36. Rinvio**

1. Per tutto quanto non espressamente contenuto dal presente Regolamento trovano applicazione le disposizioni del Codice Civile e delle leggi di settore.