

Regolamento di fornitura 2022



Documento trasmesso all'Ente Idrico Campano (EIC) con lettera prot. 19032022 del 08/08/2022, acquisita al protocollo EIC in pari data al n. 16005.

Indice

Il gestore del servizio acquedotto	4
I numeri di Italgas Acqua	4
Definizioni	5
1 Generalità.....	8
1.1 Contenuti del Regolamento	8
1.2 Ambito, efficacia e validità del Regolamento.....	8
1.3 Documenti allegati al Regolamento.....	8
1.4 Corretto e razionale uso dell'acqua distribuita	9
1.5 Obiettivi della gestione.....	9
1.6 Obblighi del Gestore	10
1.7 Obblighi dell'Utente finale	10
1.8 Applicabilità del diritto e controversie	11
1.9 Trattamento dati personali	11
2 Servizio acquedotto – Aspetti tecnici.....	11
2.1 Distribuzione dell'acqua e pressione in rete	11
2.2 Uso e misurazione della fornitura di acqua	12
2.3 Misuratori	12
2.4 Verifica del livello di pressione in rete.....	15
2.5 Interruzione del servizio e limitazione della fornitura	15
2.6 Impianti e apparecchi all'interno della proprietà privata.....	16
2.7 Impianti di pompaggio/accumulo	16
2.8 Utenze antincendio.....	16
3 Servizio acquedotto – Aspetti commerciali	18
3.1 Nuovi allacci idrici	18
3.2 Domanda di allaccio.....	18
3.3 Diniego all'allaccio idrico	19
3.4 Preventivo	19
3.5 Attivazione della fornitura	20
3.6 Contratto di fornitura del servizio.....	21
3.7 Titolarità dei contratti	21
3.8 Durata e scadenza dei contratti	22
3.9 Evoluzione dell'utenza.....	22
3.10 Utenze condominiali preesistenti	24
3.11 Disattivazione della fornitura.....	24
3.12 Riattivazione della fornitura.....	25
3.13 Fallimento dell'Utente finale.....	25

3.14	Erogazioni provvisorie	25
3.15	Somministrazione per uso cantiere	25
3.16	Prelievi abusivi	26
3.17	Perdite occulte	
4	Fatturazione dei consumi	26
4.1	Lettura dei misuratori.....	26
4.2	Determinazione dei consumi.....	26
4.3	Pagamento delle fatture.....	27
4.4	Bonus idrico	
4.5	Morosità	27
4.6	Risoluzione contrattuale.....	28
4.7	Deposito cauzionale.....	29

Il gestore del servizio acquedotto

La società Italgas Acqua p.a. (di seguito Italgas Acqua o Gestore), con sede in Milano (MI) alla via Carlo Bo 11, C.F. e P.IVA 10146450969, codice ARERA 27152, è titolare della gestione del servizio acquedotto nei Comuni di Baia e Latina, Casaluce, Caserta, Galluccio e Roccaromana, tutti in provincia di Caserta e ricadenti nell'Ambito distrettuale Caserta-Terra di Lavoro dell'Ente Idrico Campano (di seguito EIC), istituito con la legge regionale 2 dicembre 2015 n. 15.

Il servizio acquedotto è uno dei servizi che costituiscono il servizio idrico integrato (in seguito SII), che 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.

Italgas Acqua, ai sensi dell'art. 156 del D.L.vo n. 152/2006 e per effetto di specifici contratti sottoscritti con i concedenti del servizio acquedotto, provvede, altresì, alla fatturazione dei corrispettivi relativi al servizio fognatura e al servizio depurazione nel territorio di competenza.

In data 1° gennaio 2018 il Gestore ha acquisito da Italgas Reti s.p.a. l'intero ramo d'azienda relativo al servizio idrico integrato da quest'ultima gestito fino al 31 dicembre 2017; Italgas Reti, a sua volta, a seguito di fusione per incorporazione, era subentrata dal 1 ottobre 2017 alla Compagnia Napoletana di Illuminazione e Scaldamento col Gas s.p.a. (di seguito Napoletanagas), sostituendosi a quest'ultima in tutti i contratti e i rapporti giuridici.

In data 21 settembre 2016 Napoletanagas sottoscriveva apposito atto di sottomissione, approvato dalla gestione Commissariale dell'ex ATO 2 Napoli-Volturno con deliberazione n. 28 del 14 settembre 2016, con il quale si procedeva all'adeguamento degli atti convenzionali intercorrenti tra la stessa Napoletanagas e i Comuni di Baia e Latina, Casaluce, Caserta, Galluccio e Roccaromana per la gestione del servizio acquedotto ai contenuti della convenzione-tipo approvata dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito Autorità o ARERA) con deliberazione n. 656/2015/R/idr.

Per quanto su detto Italgas Acqua gestisce il servizio acquedotto in base ad affidamenti assentiti in conformità alla normativa pro tempore vigente e non dichiarati cessati ex lege, così come previsto all'art. 172 del decreto lgs 3 aprile 2006 n. 152.

I numeri di Italgas Acqua

5	gestioni del servizio acquedotto
7,5	km di condotte di adduzione gestite
279	km di rete di distribuzione gestita
13	impianti di captazione
2	fonti superficiali (sorgenti)
2	impianti di potabilizzazione
7	impianti di disinfezione
5	impianti di sollevamento
8	impianti di accumulo
29.026	clienti finali attivi
90.000	abitanti serviti
6,7	milioni/anno di mc di acqua fatturata

Definizioni

Le seguenti definizioni si affiancano a quelle contenute nella Carta del Servizio:

- **acque reflue assimilate alle domestiche:** acque reflue elencate all'art. 101, comma 7, del d.lgs. 152/2006 e al paragrafo 6 dell'allegato alla deliberazione della G. R. del Lazio n.219/2011;
- **acque reflue domestiche:** acque reflue provenienti da insediamenti di tipo residenziale e da servizi, e derivanti prevalentemente dal metabolismo umano e dalle attività domestiche;
- **acque reflue industriali:** qualsiasi tipo di acque reflue scaricate da edifici od impianti in cui si svolgono attività commerciali o di produzione di beni, diverse dalle acque reflue domestiche o assimilate e dalle acque meteoriche di dilavamento.
- **acque reflue urbane:** acque reflue domestiche o il miscuglio di acque reflue domestiche, di acque reflue industriali ovvero meteoriche di dilavamento, convogliate in reti fognarie e provenienti da agglomerato;
- **articolazione tariffaria:** insieme degli elementi della tariffa del servizio idrico integrato costituiti da corrispettivi fissi e corrispettivi unitari, questi ultimi stabiliti secondo scaglioni di consumo;
- **bonus idrico integrativo:** è il bonus idrico riconosciuto su base locale dal gestore del SII, ove approvato dall'Ente di governo dell'Ambito;
- **bonus sociale idrico:** è il bonus idrico istituito ai sensi dell'articolo 3, comma 1, del d.P.C.M. 13 ottobre 2016;
- **Codice del Consumo:** decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 recante il riassetto della normativa posta a tutela del consumatore;
- **condominio:** edificio composto da più unità abitative, o da unità abitative e box, o da unità abitative e locali destinati ad uso non domestico, che abbiano più di un proprietario;
- **consumo medio annuo (Ca):** è definito per ciascun utente finale prendendo i consumi ottenuti da due misure effettive, (mis1 e mis2) raccolte o derivanti da autolettura disponibili al Gestore in un periodo pari ad almeno 300 giorni solari (Ng). La differenza tra i dati di misura effettivi (mis2 – mis1) viene divisa per Ng, moltiplicato per i giorni dell'anno (365) e per il tasso di variazione del consumo annuo degli ultimi tre anni osservato fino all'anno precedente (D%);
- **consumo stimato (Cs):** è la stima dei dati di misura, effettuata dal Gestore in caso di indisponibilità per un utente finale dei dati di misura ottenuti in base a raccolta da parte del personale incaricato dal Gestore o da autoletture relativamente ad un intervallo temporale determinato. Il consumo stimato si ottiene dividendo il consumo medio annuo (Ca) disponibile per l'utenza interessata per i giorni dell'anno (365) e moltiplicando per l'intervallo temporale in giorni solari per cui è necessario effettuare la stima (Ns);
- **consumo storico:** è la media aritmetica dei consumi degli ultimi tre anni;
- **depuratore del S.I.I.:** impianto finalizzato a trattare le acque reflue urbane affinché lo scarico risulti conforme ai limiti di legge;
- **disattivazione della fornitura:** è la sospensione dell'erogazione del servizio al punto di consegna, con la contestuale rimozione del misuratore e la risoluzione del rapporto

contrattuale, a seguito della richiesta dell'utente finale, ovvero negli altri casi previsti dal presente Regolamento;

- **fognatura mista:** la rete fognaria costituita da una sola canalizzazione adibita alla raccolta ed al convogliamento sia acque meteoriche di dilavamento che acque reflue urbane e delle eventuali acque di prima pioggia;
- **fognatura separata:** la rete fognaria costituita da due canalizzazioni, la prima delle quali (acque bianche) adibita alla raccolta ed al convogliamento delle sole acque meteoriche di dilavamento, e dotata o meno di dispositivi per la raccolta e la separazione delle acque di prima pioggia, e la seconda (acque nere) adibita alla raccolta ed al convogliamento delle acque reflue urbane unitamente alle eventuali acque di prima pioggia;
- **indicatore ISEE:** indicatore della situazione economica equivalente così come definito dal D.Lgs. 109/98 e ss.mm.ii e dal DPCM 5 dicembre 2013, n. 159. L'ISEE è calcolato in rapporto ai valori reddituali, patrimoniali ed a un parametro definito sulla base dei componenti del nucleo familiare, così come indicato dalla normativa vigente;
- **impegno contrattuale:** quantità di consumo stabilita in sede contrattuale dal Gestore in funzione delle caratteristiche di idroesigenza dell'utenza;
- **limite di tariffa base:** volume erogato oltre il quale, quando previsto si applicano le tariffe di eccedenza;
- **misure:** sono i valori di volume rilevati da un misuratore tramite lettura da parte di un operatore presente fisicamente sul posto oppure tramite lettura da remoto (telelettura) o infine raccolti da parte dell'utente finale e successivamente comunicati al gestore (autolettura);
- **misuratore condominiale:** misuratore che misura l'acqua fornita ad una utenza condominiale;
- **misuratore individuale:** misuratore che misura l'acqua ad un'unica unità immobiliare;
- **misuratore non funzionante:** un misuratore è ritenuto "non funzionante" a seguito di verifica, compreso il caso in cui il totalizzatore numerico del misuratore medesimo risulti illeggibile;
- **pro-die:** attribuzione dei volumi su base giornaliera, considerando convenzionalmente costante il consumo nel periodo di calcolo;
- **scarico:** qualsiasi immissione effettuata esclusivamente tramite un sistema stabile di collettamento che collega senza soluzione di continuità il ciclo di produzione del refluo con il corpo ricettore in acque superficiali, sul suolo, nel sottosuolo e in rete fognaria, indipendentemente dalla natura inquinante del refluo e dalla sua eventuale preventiva depurazione;
- **sospensione del servizio:** è la sospensione dell'erogazione del servizio al punto di consegna, senza la rimozione del misuratore e la risoluzione del rapporto contrattuale, effettuata dal Gestore nei casi di morosità dell'utente finale;
- **tipologia di utenza:** categoria attribuita ad ogni contratto di fornitura in relazione all'utilizzo che si intende effettuare della risorsa idrica;
- **unità immobiliare:** singola unità immobiliare, ad uso abitativo o ad uso commerciale, situata all'interno di un edificio;

- **utente finale:** persona fisica o giuridica che intende stipulare o ha stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del S.I.I. Le utenze condominiali sono a tutti gli effetti equiparate alle utenze finali.
- **utenza:** punto di consegna associato ad un contratto e ad un'anagrafica dell'Utente finale;
- **utenza a misuratore:** utenza che distribuisce acqua a portata variabile i cui consumi sono fatturati a misura;
- **utenza antincendio:** è un'utenza destinata esclusivamente a questi usi:
 - alimentazione idranti;
 - alimentazione reti antincendio;
 - non costituisce utenza antincendio un idrante all'interno di una rete privata;
- **utenza condominiale domestica:** utenza servita da un unico misuratore che distribuisce acqua a più unità immobiliari, ad uso abitativo, facenti parte del medesimo condominio;
- **utenza condominiale mista:** utenza servita da un unico misuratore che distribuisce acqua a più unità immobiliari, ad uso abitativo e ad uso non domestico, facenti parte del medesimo condominio;
- **utenza di subdistribuzione (riservato a pubbliche amministrazioni ed altri soggetti gestori del servizio espressamente individuati):** utenza a cui è associato un Utente distributore (subdistributore), vale a dire un Utente che utilizza l'acqua per fornire un servizio di distribuzione a terzi;
- **utenza domestica:** utenza che distribuisce acqua destinata all'uso alimentare, per i servizi igienici e per gli altri impieghi di natura idropotabile effettuati all'interno di unità abitative;
- **utenza domestica non residente:** utenza per uso domestico servita da un unico punto di consegna che fornisce acqua ad un'unità immobiliare in cui l'Utente finale non risulta residente (seconda casa);
- **utenza domestica residente:** utenza per uso domestico servita da un unico punto di consegna che fornisce acqua ad unica unità immobiliare in cui risiede l'Utente finale (abitazione principale);
- **utenza non domestica:** utenza che distribuisce acqua per usi diversi da quello domestico;
- **utenza per uso cantiere:** utenza che distribuisce acqua per uso cantiere esclusivamente per il periodo limitato ai tempi di realizzazione dei lavori;
- **utenza preesistente:** utenza già gestita da un precedente Gestore del servizio idrico, trasferita al Gestore Unico del S.I.I.;
- **utenza pubblica comunale:** utenza intestata ad una Amministrazione Comunale.

1 Generalità

1.1 Contenuti del Regolamento

Il presente Regolamento disciplina le modalità di erogazione del servizio acquedotto all'Utente finale e fissa i principi a cui devono conformarsi le procedure adottate dal Gestore. Il Regolamento è strettamente connesso alla Carta del servizio idrico (Carta del servizio idrico 2020 di Italgas Acqua) alla quale si farà ampio ed esplicito riferimento.

Le procedure descritte nel presente Regolamento sono definite e aggiornate dal Gestore nel rispetto della normativa vigente nell'ottica di semplificazione del rapporto Gestore/Utente.

Tali procedure sono operative dopo la loro pubblicazione sul sito web del Gestore e la messa a disposizione nei punti di contatto con l'Utente finale.

1.2 Ambito, efficacia e validità del Regolamento

Il presente Regolamento ha validità in tutto il territorio dei Comuni di Baia e Latina (CE), Casaluce (CE), Caserta, Galluccio (CE) e Roccaromana (CE) e sostituisce integralmente quello allegato ai già richiamati atti convenzionali sottoscritti con i Comuni concedenti il servizio.

Il regolamento è valido dal **1° gennaio 2022** al **31 dicembre 2023**, è aggiornato con cadenza biennale ed è pubblicato sul sito internet www.italgasacqua.it.

Dalla data di entrata in vigore del presente Regolamento i nuovi contratti di fornitura sono stipulati dal Gestore e sottoscritti dall'Utente finale nei termini stabiliti nel presente Regolamento.

Al nuovo Utente finale il Gestore invia, con la prima fatturazione utile, un'informativa sulle caratteristiche contrattuali in cui, tra l'altro, sono indicate le modalità per consultare il presente Regolamento e la Carta del Servizio Idrico Integrato, ovvero per ottenerne copia su richiesta.

1.3 Documenti allegati al Regolamento

Al presente Regolamento sono allegati i seguenti modelli per la formalizzazione della richiesta di servizi al Gestore:

- DOMANDA DI ALLACCIAMENTO PER FORNITURA DI ACQUA POTABILE
- RICHIESTA SOPRALLUOGO
- COMUNICAZIONE AUTOLETTURA
- DISDETTA CONTRATTO
- DOMANDA DI SUBENTRO
- COMUNICAZIONE DATI CATASTALI IDENTIFICATIVI DELL'IMMOBILE PRESSO CUI E' ATTIVA L'UTENZA ACQUA
- COMUNICAZIONE VARIAZIONE NUCLEI ABITATIVI

- DICHIARAZIONE SOSTITUTIVA DI ATTO NOTORIO
- ECCEZIONE PRESCRIZIONE
- COMUNICAZIONE AGGIORNAMENTO DATI ANAGRAFICI
- RICHIESTA VERIFICA PRESSIONE
- RICHIESTA VERIFICA METROLOGICA
- RICHIESTA RATEIZZO
- RICHIESTA CAMBIO CONTATORE ATTIVO

1.4 Corretto e razionale uso dell'acqua distribuita

L'acqua potabile distribuita attraverso la rete idrica è somministrata prioritariamente per il consumo umano.

Gli usi diversi dal consumo umano sono consentiti nei limiti in cui le risorse idriche siano sufficienti e a condizione che non ne pregiudichino la qualità.

Oltre al consumo umano, sono da considerare fondamentali l'uso commerciale e artigianale, le utenze pubbliche e l'uso antincendio.

L'acqua può essere somministrata, se disponibile dopo aver soddisfatto i suddetti bisogni, per:

- gli usi zootecnici ed agricoli;
- gli usi produttivi industriali (compresi gli usi temporanei di cantiere);
- altri usi.

La somministrazione di acqua per gli usi di cui al periodo precedente viene concessa nei limiti della disponibilità e della potenzialità degli impianti; le forniture di questo tipo possono essere sospese, limitate o revocate nel momento in cui la disponibilità di risorsa non sia tale da poter garantire gli usi prioritari legati al consumo umano.

L'Utente finale si impegna a utilizzare l'acqua per soddisfare le proprie necessità adottando tecniche e comportamenti utili a ridurre lo spreco della risorsa e a favorire il riutilizzo della stessa, ove possibile, nel rispetto di quanto indicato nel presente Regolamento e della normativa vigente in materia.

È vietata l'utilizzazione dell'acqua per la fornitura a terzi, per scopi o per immobili diversi da quelli specificati nel contratto di fornitura.

1.5 Obiettivi della gestione

Il Gestore, sulla base degli impegni contenuti negli atti convenzionali, deve tendere a:

- estendere e adeguare le reti e gli impianti di acquedotto;
- favorire il collegamento delle utenze alle reti;
- favorire e promuovere la corrispondenza di ciascuna utenza a una singola unità abitativa;

- approvvigionare la risorsa con il sistema a misuratore, ad opportuna pressione e senza interruzioni.

1.6 Obblighi del Gestore

Il Gestore è responsabile della qualità dell'acqua somministrata fino al punto di consegna (limite proprietà); dal punto di consegna in poi la responsabilità per l'uso e la qualità dell'acqua ricade esclusivamente sull'Utente finale.

I dipendenti e/o gli incaricati del Gestore, muniti di tessera di riconoscimento, hanno, pertanto, la facoltà di accedere alla proprietà privata, sia per le periodiche verifiche dei consumi, sia per accertare alterazioni o guasti ai misuratori e, comunque, per assicurarsi della regolarità dell'impianto e del servizio, sia in relazione al presente Regolamento che ai patti contrattuali.

In caso di opposizione o di ostacolo, il Gestore può esercitare il diritto di rivolgersi all'Autorità giudiziaria per richiedere l'accesso all'area e si riserva il diritto di sospendere l'erogazione del servizio, previa diffida scritta, fino all'avvenuto svolgimento delle verifiche, con conseguente accertamento della perfetta regolarità dell'esercizio. 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.

1.7 Obblighi dell'Utente finale

Sono vietate tutte le manovre, verifiche, manutenzioni e riparazioni sulle derivazioni, dalla presa stradale sino al limite di proprietà privata, compreso il misuratore, in quanto spettano esclusivamente al Gestore.

L'Utente finale può liberamente aprire e chiudere la saracinesca a valle del misuratore per effettuare interventi sull'impianto di propria pertinenza.

È 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 ugualmente 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.

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

Salvo che il fatto non costituisca reato, i trasgressori sono tenuti al ripristino a norma dell'impianto privato e al risarcimento al Gestore degli eventuali danni prodotti dalla inosservanza di quanto indicato nel presente Regolamento.

1.8 Applicabilità del diritto e controversie

Per quanto non previsto nel presente Regolamento si rimanda alle norme di legge.

Per qualunque controversia inerente il rapporto di somministrazione agli Utenti finali è esclusivamente competente il Foro di Santa Maria Capua Vetere.

In ogni caso l'Utente finale può percorrere qualunque altra via stragiudiziale secondo quanto previsto dalla normativa vigente e secondo quanto diffuso dal Gestore attraverso il proprio sito web.

1.9 Trattamento dati personali

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

Il trattamento dei dati personali dell'Utente finale da parte del Gestore avviene nel rispetto della normativa vigente.

Il Gestore all'atto della sottoscrizione del contratto, consegna all'Utente finale specifica informativa al trattamento dei dati personali ai sensi della normativa vigente in materia.

2 Servizio acquedotto – Aspetti tecnici

2.1 Distribuzione dell'acqua e pressione in rete

Il Gestore somministra acqua nei limiti della disponibilità e compatibilmente con la possibilità di derivazione dalle reti di distribuzione comunali in esercizio, a seguito di regolari contratti di somministrazione e alle condizioni del presente Regolamento.

Compatibilmente con gli impianti in esercizio, il Gestore distribuisce l'acqua con una pressione, riferita al piano stradale, non inferiore alla pressione minima di 0.5 bar.

In considerazione dell'altezza degli stabili e della configurazione degli impianti interni agli edifici, delle quote terreno e delle pressioni di esercizio della rete di zona, tenuto anche conto che potranno verificarsi eventuali abbassamenti di pressione riconducibili a circostanze non imputabili al Gestore (eccessivi consumi, riduzione alle fonti di approvvigionamento per scarsa piovosità, etc.), può essere necessario che l'Utente finale si doti a propria cura e spese di un impianto di sollevamento/accumulo a valle del misuratore, nel rispetto delle prescrizioni tecniche del Gestore (discontinuità idrauliche, etc.).

Il Gestore ha facoltà di derogare o integrare le norme del presente articolo per necessità ed esigenze tecniche adeguatamente documentate, ferme restando le tariffe e le condizioni economiche.

2.2 Uso e misurazione della fornitura di acqua

Le utenze devono essere provviste di misuratore a norma di legge, anche dotato di sistemi di telelettura e trasmissione dati.

I misuratori dei nuovi edifici sono "individuali" (uno per ciascuna unità immobiliare) sono disposti in batteria centralizzata, al piede del fabbricato, in appositi alloggiamenti al limite della proprietà privata. In particolari condizioni relative alla presenza di vincoli urbanistici o architettonici potranno, in alternativa, essere installati misuratori condominiali.

È vietato utilizzare l'acqua somministrata per alimentare immobili diversi da quelli indicati nel contratto, anche se immobili appartenenti allo stesso proprietario.

Il Gestore ha la facoltà di sospendere l'erogazione dell'acqua quando l'Utente finale la utilizzi per alimentare beni o immobili o per scopi diversi da quelli specificati nel contratto.

È altresì vietato l'uso dell'acqua concessa per consumo umano, per qualsiasi altro utilizzo, pena l'applicazione dell'addebito previsto nell'articolo E.10.2 e, nei casi di recidiva, ovvero la seconda volta, della risoluzione del contratto.

2.3 Misuratori

Installazione del misuratore

Il misuratore è collocato nel luogo stabilito dal Gestore, di norma al limite della proprietà privata e comunque in luogo liberamente accessibile al personale incaricato dal Gestore per consentire la lettura e l'ispezione allo stesso. Ogni mutamento dello stato dei luoghi tale da incidere sull'accessibilità e sicurezza del misuratore, deve ottenere il previo consenso del Gestore.

I misuratori sono forniti ed installati esclusivamente dal Gestore.

Il tipo ed il calibro sono stabiliti dal Gestore in relazione alla tipologia d'utenza ed al fabbisogno necessario. Tutti i misuratori vengono muniti dal Gestore di sigillo onde poter accertare eventuali manomissioni. L'Utente finale deve far eseguire, a proprie spese e secondo le istruzioni del Gestore, tutte le opere necessarie al collegamento degli apparecchi di misura con l'impianto privato a valle degli stessi. Deve, inoltre, mettere a disposizione del Gestore lo spazio necessario alla posa di tali apparecchi, facendo eseguire a sue spese i pozzetti, le nicchie ed i rivestimenti necessari per assicurare la protezione degli impianti di misura sia da parte di terzi che per effetto degli agenti atmosferici mediante l'apposizione di adeguato sportello, che resta a carico dell'Utente finale.

Nella nicchia o nel pozzetto dove è installato il misuratore devono sussistere esclusivamente gli impianti installati dal Gestore e le opere di collegamento private, strettamente necessarie per l'adduzione. Il Gestore può prevedere all'interno della nicchia l'installazione di strumentazione per il rilievo della pressione, dei consumi e simili.

L'Utente finale, infine, ha l'obbligo di mantenere accessibili, sgombri e puliti i pozzetti e le nicchie dove si trovano installati i misuratori dell'acqua.

Custodia del misuratore

Il Gestore provvede alla manutenzione dei misuratori. L'Utente finale è consegnatario e custode delle apparecchiature di misura dell'acqua e di tutti gli accessori, compresi i sigilli e, pertanto, risponde della loro buona conservazione secondo le indicazioni fornite dal gestore all'atto dell'installazione del misuratore anche nel caso in cui eventuali danneggiamenti o manomissioni siano arrecati da terzi o dalle condizioni climatiche (gelo).

È vietata la manomissione dei sigilli del misuratore, ivi compresi quelli apposti per la sospensione dell'erogazione dell'acqua tramite distacco, in caso di morosità nei pagamenti o per altri motivi. La manomissione autorizza il Gestore a denunciare il fatto alle competenti Autorità.

È diritto-dovere dell'Utente finale segnalare, secondo le modalità predisposte e disponibili presso i canali di contatto del Gestore, eventuali anomalie al misuratore

Le spese per le riparazioni e le eventuali sostituzioni degli apparecchi di misura, 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 (a seguito di verifica di misuratore o chiamata di pronto intervento), lo stesso viene sostituito a cura e spese del Gestore.

Perdite di acqua fra il limite della proprietà privata e misuratore posto all'interno della proprietà

Nel caso in cui un misuratore sia posto all'interno della proprietà privata e si verifichi una perdita d'acqua fra il limite della proprietà e il misuratore, l'Utente finale è tenuto a darne immediata comunicazione al Gestore il quale provvederà alla chiusura dell'acqua sul confine di proprietà privata al fine di consentire all'utente finale di effettuare la riparazione dell'impianto fugante.

La riparazione cede a carico esclusivamente dell'Utente finale e in caso di sua inottemperanza a quanto disposto nel presente articolo, il Gestore per ragioni di sicurezza può sospendere il flusso idrico.

L'Utente finale rimane, in ogni caso, unico responsabile in merito ai danni arrecati dalle perdite idriche di cui al presente articolo alle proprietà pubbliche e/o private, anche nel caso in cui la tubazione attraversi la proprietà di soggetti terzi.

Qualora sia possibile allocare il misuratore al limite della proprietà, in occasione delle riparazioni, il Gestore ha facoltà di procedere allo spostamento del misuratore secondo le modalità descritte al successivo paragrafo.

Spostamento del misuratore

I misuratori dell'acqua possono essere rimossi o spostati solo a cura del Gestore.

Gli oneri relativi a tutte le eventuali opere interne alla proprietà privata e alla realizzazione della nicchia o manufatto di protezione sono sempre a carico dell'Utente finale.

Gli oneri relativi al riposizionamento del misuratore e al nuovo allaccio sono a carico del soggetto che richiede lo spostamento (Utente finale o Gestore).

Il Gestore ha facoltà di effettuare il cambiamento dell'ubicazione del misuratore qualora il misuratore stesso venga, a trovarsi in luogo poco adatto alle verifiche, alla conservazione ed alla manutenzione o in tutti quei casi in cui il misuratore si trovi all'interno della proprietà privata.

Verifica del misuratore su richiesta dell'Utente finale

L'Utente finale, qualora ritenga erronee le indicazioni del misuratore, può chiederne la verifica al Gestore attraverso i canali messi a disposizione dallo stesso per tale richiesta.

Si raccomanda all'Utente finale, prima di procedere alla richiesta di verifica, di effettuare accurati controlli sull'impianto interno, al fine di escludere l'eventualità di danni occulti, parallelismi, errata attribuzione di matricola del misuratore, usi impropri della risorsa e comunque circostanze non riconducibili al Gestore.

L'Utente finale può richiedere due tipologie di intervento:

- intervento per sospetta errata attribuzione della matricola del misuratore;
- verifica per sospetto mal funzionamento del misuratore.

L'Utente finale può richiedere la verifica del corretto funzionamento del misuratore; la verifica viene effettuata dal Gestore o presso l'utenza (mediante l'apposizione in serie di un misuratore di pari caratteristiche) o in laboratorio (previa rimozione del misuratore esistente e sostituzione con nuovo misuratore di pari caratteristiche).

La verifica è effettuata, previo appuntamento, alla presenza dell'Utente finale o di un suo incaricato al quale, indipendentemente dall'esito, è inviata copia del verbale della verifica stessa.

La verifica in laboratorio viene effettuata ai sensi del DM n. 155/2013.

Dell'esito della verifica si dà riscontro all'Utente finale nei tempi e modalità fissate nella Carta del Servizio.

In caso di accertato malfunzionamento del misuratore, le spese della verifica sono a carico del Gestore, che dispone le opportune variazioni contabili e il rimborso all'Utente finale delle eventuali somme da questo pagate e non dovute. Il Gestore procede alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati mediante la stima degli stessi utilizzando gli ultimi dati di misura disponibili.

In caso di accertato regolare funzionamento del misuratore, le spese di verifica sono a carico dell'Utente finale.

dell'esito si dà riscontro all'Utente finale nei tempi e modalità fissate nella Carta del Servizio.

Posa, chiusura, rimozione o sostituzione del misuratore

All'atto dell'installazione, chiusura per disdetta, sostituzione e rimozione del misuratore, il personale incaricato dal Gestore compila una scheda di rilevazione dati contenente: marca e calibro del misuratore, numero di matricola, lettura del misuratore rimosso e/o del misuratore installato.

2.4 Verifica del livello di pressione in rete

L'Utente finale può richiedere la verifica del livello della pressione in rete in corrispondenza del punto di consegna (limite proprietà privata).

La verifica viene effettuata da personale del Gestore previo avviso all'Utente finale, che può essere presente anche attraverso un suo delegato; dell'esito si dà riscontro all'Utente finale nei tempi e modalità fissate nella Carta del Servizio.

Tale verifica non prevede alcun addebito all'utente finale.

2.5 Interruzione del servizio e limitazione della fornitura

Il Gestore garantisce un'erogazione del servizio idrico continuo, regolare e senza interruzioni, così come esplicitato nella Carta del Servizio.

Il Gestore effettua gli interventi programmati secondo gli standard previsti nella Carta del Servizio e riconosce gli indennizzi, per il mancato rispetto di tali standard, nella misura stabilita sulla Carta del Servizio.

Il Gestore, in caso di interruzioni del servizio imputabili a eventi imprevedibili di forza maggiore o a guasti di cui non sia responsabile, non è tenuto a riconoscere indennizzi all'Utente finale. Il Gestore si impegna a provvedere al ripristino nel rispetto delle modalità descritte nella Carta del Servizio e comunque, con la maggior sollecitudine possibile.

È in ogni caso onere del Gestore fornire agli Utenti finali, che ne facciano richiesta al numero verde o attraverso altri canali, ogni possibile informazione circa la durata dell'interruzione.

Gli Utenti finali non disalimentabili, che per la loro natura richiedono un'assoluta continuità di servizio, devono provvedere all'installazione di un adeguato impianto di accumulo e sollevamento a loro cura e spese.

Per le nuove forniture, l'Utente finale viene informato delle limitazioni di portata e pressione, durante la fase di preventivazione/attivazione dell'utenza.

L'installazione e la manutenzione dell'impianto di accumulo/sovvamento eventualmente necessario devono essere realizzate a cura e spese dell'Utente finale.

È fatto divieto assoluto installare impianti privati di accumulo/sovvamento, anche in proprietà privata, a monte del misuratore, pena risoluzione del contratto.

2.6 Impianti e apparecchi all'interno della proprietà privata

La realizzazione, l'esercizio e la manutenzione degli impianti a valle dei misuratori e degli apparecchi all'interno di proprietà private e a queste pertinenti sono a cura e spese dell'Utente finale. L'impianto interno e gli apparecchi utilizzatori devono rispondere ed adeguarsi alla normativa vigente in materia di distribuzione dell'acqua destinata al consumo umano e al presente Regolamento e devono essere adatti alla pressione di esercizio pari o superiori a PN16 salvo particolari eccezioni segnalate dal Gestore.

L'impianto interno deve essere eseguito in modo che non esista alcun collegamento con acque di altra provenienza, né con quelle contenute nei serbatoi od apparecchi utilizzatori ove l'acqua risulta comunque a contatto con l'ambiente esterno. In ogni caso l'impianto interno deve essere realizzato in modo da impedire qualsiasi possibilità di riflusso in rete di tali acque.

È vietata l'installazione di apparecchi di aspirazione direttamente collegati alla tubazione e sprovvisti di disconnessione idraulica che, consentendo eccessive portate istantanee, possono influire negativamente sull'erogazione ad altri Utenti finali.

È facoltà del Gestore eseguire verifiche a campione per accertare la corretta realizzazione di quanto prescritto.

2.7 Impianti di pompaggio/accumulo

Gli apparecchi per l'eventuale sollevamento e accumulo dell'acqua all'interno degli edifici devono essere installati a valle del misuratore in maniera che sia impedito il ritorno in rete dell'acqua sollevata (disconnessione idraulica), anche nel caso di guasto alle relative apparecchiature.

L'Utente finale è in ogni caso responsabile della perfetta efficienza degli impianti, onde evitare qualsiasi spreco ed eventuali deterioramenti della qualità dell'acqua destinata al consumo umano.

In caso di inadempienza il Gestore, previa diffida, ha la facoltà di sospendere l'erogazione dell'acqua, fino a quando l'Utente finale non abbia provveduto alla risoluzione della criticità rilevata, senza che lo stesso possa reclamare danni o essere svincolato dall'osservanza degli obblighi contrattuali.

2.8 UtENZE antincendio

Un'utenza antincendio è un'utenza destinata esclusivamente all'alimentazione:

- di una presa idrante;
- di una presa di motopompa dei Vigili del Fuoco;
- di una rete antincendio;

e comunque non si riferisce ad un idrante all'interno di una rete non gestita dal Gestore.

L'utenza per rete antincendio è dotata di un misuratore ed è obbligatoriamente installata fuori terra.

Le competenze e le procedure relative all'allaccio di un'utenza antincendio sono analoghe a quelle delle altre utenze idriche.

È compito dell'Utente finale provvedere alla corretta progettazione, costruzione e manutenzione della rete antincendio a valle del misuratore.

Le spese per la fornitura, l'installazione e la manutenzione delle apparecchiature collegate alle utenze antincendio sono a carico dell'Utente finale. In caso di potenziamento della rete per la fornitura antincendio, l'Utente finale è tenuto al pagamento delle spese necessarie per la posa di una tubazione di diametro pari a quella richiesta.

Al momento dell'attivazione di un'utenza antincendio del tipo a idrante sopra a suolo, il Gestore provvede ad apporre i sigilli e a redigere un verbale di consegna da far firmare all'Utente finale.

I sigilli al misuratore di un'utenza per rete antincendio possono essere rimossi soltanto a cura del Gestore, ad eccezione del caso di necessità di spegnimento incendio.

Il Gestore concede agli Utenti finali la facoltà di servirsi di tutta la portata di acqua ottenibile dall'utenza, esclusivamente per le operazioni di estinzione in caso di incendio.

Il Gestore fornisce i dati caratteristici di portata e pressione concedibili per l'utenza antincendio.

Qualora i suddetti valori siano insufficienti per le necessità dell'Utente finale quest'ultimo deve dotare l'impianto di sufficiente accumulo e pressurizzazione per l'ottenimento dei valori richiesti.

Il suddetto impianto deve essere realizzato secondo le indicazioni fornite dai Vigili del Fuoco.

La manomissione dei sigilli all'utenza antincendio, in assenza di dimostrata necessità di estinzione di incendio, comporta il diritto del Gestore di denunciare il fatto alle competenti Autorità qualora nella manomissione si riscontri fatto doloso.

Il prelievo da una utenza antincendio fatto senza il consenso del Gestore, per qualsiasi motivo che non sia quello dell'incendio, è trattato come prelievo abusivo.

Dal momento dell'attivazione e consegna dell'utenza antincendio, il responsabile dell'efficienza dell'impianto, sigilli compresi, è l'Utente finale che non può chiamare in causa il Gestore per eventi dannosi comunque derivanti dalla mancata efficienza della presa.

L'Utente finale è altresì responsabile della permanenza in posizione di "aperto" della saracinesca di pertinenza del Gestore, sigillata al momento della consegna. Per garantire l'effettiva permanenza delle condizioni di efficienza dell'impianto, l'Utente finale può installare, a sua cura e spese, un manometro sull'impianto interno, a valle del misuratore.

Il Gestore non ha competenza sull'efficienza degli impianti antincendio a valle delle utenze, e non è altresì responsabile della pressione dell'acqua e della portata in rete al momento dell'uso.

3 Servizio acquedotto – Aspetti commerciali

3.1 Nuovi allacci idrici

Qualsiasi soggetto interessato può inoltrare al Gestore, in maniera preventiva rispetto a una domanda di allaccio, la richiesta di attestazione delle opere di urbanizzazione primaria per conoscere l'esistenza della rete idrica.

L'allaccio idrico di nuova realizzazione è composto da:

- l'opera di presa, ovvero l'opera di derivazione dalla condotta di distribuzione, fino alla saracinesca installata immediatamente a valle del misuratore compresa;
- il misuratore o apparecchio di misura (posto al confine tra l'area pubblica e la proprietà privata).

L'impianto interno e tutte le opere di diramazione interna (tutte le opere poste all'interno della proprietà privata) a valle della saracinesca dopo il misuratore non sono di pertinenza dell'allaccio idrico.

Le opere di allaccio e l'installazione del misuratore sono realizzate a cura del Gestore che ne è titolare; per la realizzazione dell'allaccio viene disposto un contributo economico a carico del richiedente, con le modalità previste dal presente Regolamento.

La realizzazione del vano di alloggiamento del misuratore e delle eventuali opere accessorie, oltre ai successivi ripristini, viene effettuata a spese dell'Utente finale in conformità con le indicazioni del Gestore.

La manutenzione ordinaria e straordinaria dell'opera di presa e del misuratore sono a carico del Gestore.

La manutenzione e la riparazione della parte dell'opera di presa insistente in proprietà cede a carico dell'Utente finale.

Nelle zone non servite da una rete di distribuzione comunale, il richiedente di un nuovo allaccio deve sostenere la spesa per la estensione della rete.

3.2 Domanda di allaccio

La domanda di allaccio alla rete idrica deve essere presentata unitamente alla necessaria documentazione al Gestore secondo le modalità previste e messe a disposizione dell'utente finale dal Gestore.

La richiesta può essere avanzata da chiunque abbia legittimo titolo sull'immobile (es. proprietario, locatario, usufruttuario, ecc.) o da persona espressamente delegata; in caso di Condominio, dall'amministratore o dal rappresentante legale del medesimo.

Il Gestore può richiedere motivatamente ulteriore documentazione integrativa in occasione del sopralluogo e/o durante l'espletamento dell'iter di realizzazione dell'allaccio.

Di norma viene stipulato un singolo contratto di fornitura per ogni unità immobiliare, salvo specifiche esigenze tecniche.

La domanda di allacciamento di cui sopra non è impegnativa per le parti. Essa comunque decade qualora il preventivo stilato non accettato e saldato, entro 3 mesi dalla data di invio del preventivo stesso. Decaduta la domanda, è necessario provvedere all'inoltro di una nuova domanda di allaccio.

3.3 Diniego all'allaccio idrico

Fermo restando quanto disposto dall'art. 48 del D.P.R. 6 giugno 2001 n. 380, Il Gestore può opporre diniego alla richiesta di allaccio idrico nei seguenti casi:

1. in mancanza di legittimo titolo sull'immobile (art. 5 D.L 47/2014, convertito dalla legge 80/2014);
2. quando si riscontri un'oggettiva impossibilità di portata aggiuntiva nel punto della rete cui fa riferimento la domanda;
3. in assenza delle infrastrutture primarie;
4. in tutti i casi in cui non è possibile installare il misuratore sul limite di proprietà privata.

3.4 Preventivo

A seguito della domanda di allaccio, il Gestore provvede ad effettuare un sopralluogo e a redigere un preventivo tecnico-economico dei lavori necessari che viene consegnato al richiedente, nei tempi previsti dalla Carta del Servizio.

Il preventivo ha validità non inferiore a tre mesi. L'accettazione del preventivo ne prolunga la validità fino all'esecuzione della prestazione richiesta. Il preventivo è da intendersi esaustivo circa l'indicazione delle somme dovute a titolo di corrispettivo e nessun altro compenso che non sia stato indicato in detto preventivo potrà essere successivamente preteso dal Gestore nei confronti dell'Utente finale per l'esecuzione dei lavori oggetto del preventivo medesimo.

Il preventivo contiene:

- l'indicazione del corrispettivo previsto per l'esecuzione del lavoro richiesto;
- le disposizioni e le prescrizioni a carico dell'Utente finale che in sede di sopralluogo siano state ritenute necessarie (ad es. autorizzazioni, realizzazioni di impianti di compenso interni, ecc.);
- l'indicazione della documentazione che, in caso di accettazione del preventivo, il richiedente deve allegare per ottenere l'attivazione della fornitura, ove richiesta;
- il codice di rintracciabilità con cui il Gestore identifica la singola richiesta di prestazione;
- il codice con cui il Gestore individua la prestazione da realizzarsi;
- i dati identificativi del richiedente;
- il codice utente nel caso in cui la richiesta venga effettuata dal titolare di un contratto di fornitura;

- la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta di preventivo del richiedente;
- la data di invio del preventivo al richiedente;
- la tipologia d'uso;
- l'indicazione del tempo massimo di esecuzione della prestazione richiesta, nonché, se tale prestazione è soggetta ad un livello specifico di qualità qui definito, l'indicazione dell'entità dell'indennizzo automatico dovuto all'Utente finale in caso di mancato rispetto di tale livello specifico;
- l'indicazione degli elementi necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto, compresi i lavori eventualmente da realizzarsi a cura del richiedente e le concessioni, autorizzazioni o servitù che eventualmente lo stesso richiedente deve ottenere per l'esecuzione del lavoro, con adeguata documentazione;
- la stima dei tempi previsti per l'ottenimento degli atti autorizzativi eventualmente necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto;
- l'indicazione delle modalità di accettazione del preventivo;
- la durata di validità del preventivo;
- il nominativo del tecnico che ha eseguito il preventivo;

Inoltre, in sede di redazione del preventivo, spetta al Gestore stabilire:

- il diametro della presa e del misuratore, in relazione al consumo richiesto dall'Utente finale o consentito dal Gestore;
- il luogo per la costruzione della presa e per il collocamento del misuratore.

La posizione del misuratore, in considerazione delle specifiche esigenze tecniche, è concordata con l'Utente finale e in ogni caso sempre al limite di proprietà e in spazi accessibili al personale operativo per consentire le attività di ispezione, verifica e manutenzione. I costi sono definiti dal Gestore sulla base del prezzario allegato al presente Regolamento.

Il richiedente ha l'obbligo di presentare la documentazione richiesta dal Gestore, pena il rigetto della domanda.

I lavori dell'allaccio possono avere inizio solo dopo la verifica, da parte del Gestore, della documentazione fornita dall'Utente finale, nonché l'avvenuto pagamento di quanto dovuto dallo stesso e qualora siano state ottenute le autorizzazioni da parte degli Enti preposti.

3.5 Attivazione della fornitura

Nel caso l'impianto di derivazione d'utenza sia preesistente, l'attivazione della fornitura consiste nella riapertura della valvola a monte del misuratore.

Negli altri casi, l'attivazione dell'utenza, conseguente alla realizzazione dell'impianto di derivazione, avviene contestualmente all'installazione del misuratore e all'apertura della valvola a monte dello stesso.

3.6 Contratto di fornitura del servizio

La somministrazione del servizio di distribuzione idrica è subordinata alla sottoscrizione di apposito contratto.

È fatto obbligo all'Utente finale di comunicare al Gestore ogni modifica alle informazioni comunicate, (ad esempio: titolarità, modifiche catastali, variazione classe merceologica, ecc.), intervenuta successivamente alla stipula del contratto che comporti una variazione delle condizioni originarie.

L'Utente finale deve comunicare tempestivamente eventuali cambi di recapito delle bollette.

In sede di nuova stipula di un contratto o in sede di qualsiasi variazione contrattuale riguardante una singola unità immobiliare (utenza singola), l'Utente finale dovrà fornire l'autocertificazione con l'indicazione dello stato "residente/non residente" e nel primo caso del numero dei componenti il nucleo familiare.

Tale specificazione è richiesta ai fini dell'applicazione della corretta articolazione tariffaria.

3.7 Titorialità dei contratti

Indipendentemente da chi abbia presentato la domanda di allacciamento e da chi abbia pagato al Gestore i corrispettivi relativi, il contratto di fornitura è intestato come segue:

a) per la fornitura dei servizi ad una singola unità immobiliare:

- al soggetto titolare di un diritto idoneo sull'immobile da dimostrarsi secondo quanto stabilito dalla normativa vigente;
- nel caso di contitolarità dell'immobile, ad uno dei contitolari su delega scritta degli altri che sono, comunque, obbligati in solido per quanto dovuto in relazione alla fornitura del servizio;

b) per la fornitura dei servizi ad uno stabile composto da più appartamenti:

- nel caso di contitolarità, ad uno dei contitolari dello stabile, su delega scritta degli altri che sono, comunque, obbligati in solido per quanto dovuto in conseguenza della fornitura del servizio;
- in caso di Condomini regolarmente costituiti, il contratto di fornitura è intestato al Condominio e sottoscritto dall'amministratore di condominio o, comunque, da persona allo scopo delegata. Tutti i condòmini sono solidalmente responsabili del pagamento delle somme dovute a fronte delle somministrazioni effettuate;

c) per la fornitura dell'acqua per uso cantiere:

- al proprietario della costruzione o all'impresa incaricata dei lavori.

3.8 Durata e scadenza dei contratti

I contratti di somministrazione decorrono dalla data della stipula, cessano su richiesta espressa dell'intestatario della fornitura.

Il Gestore si riserva il diritto di ritirare gli apparecchi di sua proprietà e di distaccare le opere di presa.

3.9 Evoluzione dell'utenza

È necessaria la stipula di un nuovo contratto nelle ipotesi descritte nei paragrafi che seguono.

Subentro

Il subentro si verifica quando un nuovo Utente finale presenta una richiesta di riattivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi di un punto di consegna disattivo.

La richiesta di subentro deve essere fatta tramite i canali messi a disposizione del Gestore.

Il soggetto richiedente il subentro deve provvedere al versamento del deposito cauzionale.

Qualora l'Utente finale entrante sia già intestatario di altre utenze risultanti morose, deve eseguire il pagamento delle somme dovute. Il Gestore può in ogni caso richiedere all'Utente finale, prima di eseguire il subentro della fornitura, il pagamento delle somme dovute.

Qualora la richiesta di subentro abbia ad oggetto un punto di consegna in cui la fornitura risulti gravata da pregressa morosità, il Gestore:

- procede all'esecuzione del subentro nei confronti dell'Utente finale entrante che abbia prodotto una autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445 ovvero opportuna documentazione comprovante l'estraneità al precedente debito, senza applicare la precedente moratoria;
- non procede all'esecuzione del subentro fino al pagamento delle somme dovute nei casi in cui il Gestore medesimo accerti che l'Utente finale entrante occupava a qualunque titolo l'unità immobiliare cui è legato il punto di consegna o di scarico in oggetto.

Voltura

La voltura è la richiesta di attivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi di un punto di consegna attivo.

La richiesta di voltura deve essere fatta tramite i canali messi a disposizione del Gestore.

La richiesta di voltura è inoltrata dall'Utente finale, integrata da parte del medesimo da idonea documentazione che attesti la proprietà o il regolare titolo sull'unità immobiliare interessata, ai sensi del D.L. 28 marzo 2014, n. 47.

Il soggetto richiedente deve provvedere al versamento del deposito cauzionale.

Per richiedere le voltura è obbligatorio fornire l'autolettura riportata dal misuratore idrico alla data della richiesta (è richiesta preferibilmente fotolettura).

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.

Qualora l'Utente finale entrante sia già intestatario di altre utenze risultanti morose, dovrà eseguire il pagamento delle somme dovute.

Qualora la richiesta di voltura abbia ad oggetto un punto di consegna in cui la fornitura risulti gravata da pregressa morosità, il Gestore:

- procede all'esecuzione della voltura nei confronti dell'Utente finale entrante che abbia prodotto una autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n 445 ovvero opportuna documentazione comprovante l'estraneità al precedente debito, senza applicare moratoria;
- non procede all'esecuzione della voltura fino al pagamento delle somme dovute nei casi in cui il Gestore medesimo accerti che l'Utente finale entrante occupava a qualunque titolo l'unità immobiliare cui è legato il punto di consegna o di scarico 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, sono tenuti a chiedere la voltura a titolo gratuito.

Il soggetto che intende richiedere voltura del contratto d'utenza in proprio favore:

- presenta apposita domanda compilata su un modulo standard predisposto dal Gestore, scaricabile dal sito internet o disponibile presso gli sportelli fisici presenti sul territorio;
- all'interno della domanda di cui al precedente alinea, comunica la autolettura dei consumi alla data di presentazione della domanda medesima, che dovrà essere opportunamente validata dal Gestore (è richiesta preferibilmente fotolettura);
- ha la possibilità di autocertificare le informazioni fornite al Gestore, secondo quanto disposto dal D.P.R. 28 dicembre 2000, n.445;
- assume tutti i diritti e gli obblighi del precedente intestatario del contratto di fornitura.

Il Gestore altresì:

- provvede ad eseguire la voltura nei tempi previsti dalla Carta del Servizio;
- invia al precedente intestatario del contratto d'utenza la fattura relativa al saldo dei consumi registrati fino alla data di richiesta della voltura;

Scissione

Si ha la scissione quando un'utenza a servizio di più unità immobiliari viene divisa in due o più parti rispetto all'utenza originaria.

La scissione comporta la disattivazione della precedente fornitura idrica e prevede l'installazione di nuovi misuratori a cui vengono rispettivamente associati nuovi numeri di utenza.

La richiesta deve essere presentata al Gestore secondo le modalità previste e messe a disposizione dell'utente finale dal Gestore.

Nel caso di morosità pregresse dell'utenza originaria le attività di scissione saranno eseguite esclusivamente al saldo delle somme dovute.

Trasformazione da uso cantiere a definitivo

Si ha la trasformazione di un'utenza da uso cantiere a definitivo quando un'utenza provvisoria di cantiere si trasforma in una o più utenze definitive.

Il titolare della nuova utenza definitiva deve stipulare un nuovo contratto di fornitura idrica.

3.10 Utenze condominiali preesistenti

Il Gestore ha l'obbligo di predisporre procedure facilitate per la trasformazione delle utenze condominiali in utenze individuali, su richiesta del condominio.

I misuratori saranno posizionati sul limite di proprietà privata.

Cedono esclusivamente a carico del condominio le opere di adeguamento degli impianti interni a valle dei singoli punti di consegna.

Le opere di adeguamento dell'allaccio ricadenti su suolo pubblico fino ai punti di consegna (limite proprietà privata) sono realizzate direttamente dal Gestore, con pagamento anticipato delle spese a carico del richiedente.

3.11 Disattivazione della fornitura

Il titolare dell'utenza o suo delegato è tenuto a richiedere la disattivazione della fornitura al Gestore nel momento in cui cessano le condizioni per la titolarità del contratto; egli deve comunicare il numero d'utenza nonché l'indirizzo dove recapitare la fattura a saldo utilizzando i canali messi a disposizione dal Gestore.

Tutti i consumi contabilizzati sull'attivazione dell'utenza sono a carico del titolare dell'utenza fino alla data di disattivazione (chiusura fisica e sigillatura del misuratore).

La disattivazione che avviene a seguito di richiesta di cessazione del servizio, comporta la sospensione dell'erogazione del servizio, la chiusura del punto di consegna e la contestuale effettuazione della lettura di cessazione indispensabile ai fini dell'emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale.

La disattivazione, che avviene a seguito di richiesta di cessazione del servizio, comporta la cessazione del rapporto contrattuale e relativa 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 esternamente alla proprietà privata e, comunque, 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 volontà di disdetta espressa dall'Utente finale che pertanto rimane titolare dell'utenza e, di conseguenza, responsabile di eventuali consumi e/o danni.

3.12 Riattivazione della fornitura

La riattivazione della fornitura ha luogo quando, per il medesimo Utente finale, viene ripristinata l'erogazione del servizio nel punto di consegna precedentemente disattivato.

L'Utente finale interessato alla riattivazione di un'utenza idrica deve provvedere alla stipula di un nuovo contratto di fornitura. La richiesta deve essere presentata al Gestore, unitamente alla necessaria documentazione, secondo le modalità previste da quest'ultimo e messe a disposizione dell'Utente finale, o mediante il sito internet o presso gli sportelli commerciali.

Il soggetto richiedente deve provvedere al versamento del deposito cauzionale.

In caso di morosità pregresse, l'Utente finale richiedente è tenuto al pagamento dei consumi dalla data in cui ha acquisito titolo idoneo sull'immobile presso il quale è erogato il servizio.

Il contratto di fornitura decorre, ai fini della fatturazione, dalla data di installazione e attivazione del nuovo misuratore.

3.13 Fallimento dell'Utente finale

In caso di fallimento del l'Utente finale titolare del contratto di somministrazione, si applica quanto previsto ai sensi e per gli effetti dell'art. 72 e 74 della legge Fallimentare.

3.14 Erogazioni provvisorie

Su richiesta e previa verifica della effettiva disponibilità della risorsa, il Gestore può concedere erogazioni provvisorie di acqua,

Sono considerate erogazioni provvisorie quelle destinate ad alimentare impianti non permanenti e quelle per eventi occasionali (es. manifestazioni culturali o sportive).

Il pagamento delle erogazioni viene commisurato alle tariffe in vigore ed alla quantità richiesta.

L'eventuale maggior consumo viene conteggiato alla scadenza del contratto sulla base dell'articolazione tariffaria in vigore per le utenze non domestiche.

3.15 Somministrazione per uso cantiere

La somministrazione di acqua per uso cantiere può essere concessa soltanto previa esibizione di un titolo abilitativo, secondo quanto stabilito dalla normativa vigente per l'esecuzione dei lavori.

La presa e la condotta di derivazione sono dimensionate in base ai futuri fabbisogni dell'edificio, ove possibile.

Il contratto di somministrazione s'intende risolto di diritto dal Gestore alla scadenza del titolo abilitativo di cui al primo comma del presente articolo. Il proprietario o i proprietari dei relativi

immobili hanno l'onere di richiedere l'utenza definitiva e provvedere alla sottoscrizione del nuovo contratto secondo quanto previsto nel presente Regolamento.

3.16 Prelievi abusivi

È fatto assoluto divieto di prelevare abusivamente l'acqua dalla rete idrica gestita dal Gestore. Tutti i prelievi abusivi sono denunciati e perseguibili a norma di legge.

3.17 Perdite occulte

La perdita idrica occulta è un guasto "non visibile" che interviene nell'impianto interno privato (cioè a valle del contatore) e che porta alla dispersione di acqua, che non sia rilevabile con la normale cura del buon padre di famiglia, ovvero in superficie.

Non sono perdite idriche occulte quelle: – Subite dagli impianti in vista (in quanto ispezionabili e manutenibili); – Che si verificano all'interno del pozzetto ove è ubicato il contatore, dal contatore stesso e sue connessioni; – Causate da difettoso funzionamento di rubinetti e impianti di scarico, elettrodomestici, impianti di utilizzazione (es. impianti di raffrescamento, frigoriferi, autoclavi, valvole, caldaie, ecc.), addolcitori; – Causate dal malfunzionamento di parti esterne a vista degli impianti di irrigazione; – Che derivano da danneggiamenti in occasione di interventi di riparazione effettuati dall'utente (in quanto soggette a controllo diretto o individuabili); – Conseguenti a rotture delle tubazioni provocate dall'utente o da terzi; – Conseguenti a dolo del cliente; – Derivanti da colpa grave del cliente, cioè quando l'imperizia o la negligenza del comportamento sono indiscutibili e, di conseguenza, risulta evidente la macroscopica inosservanza degli obblighi derivanti dal contratto di fornitura del servizio idrico.

In caso di consumo almeno pari al doppio del consumo medio giornaliero di riferimento, l'utente ha la facoltà di richiedere l'attivazione delle tutele previste in caso di perdite occulte.

Il consumo medio giornaliero di riferimento rappresenta il consumo medio giornaliero degli ultimi due anni antecedenti la perdita relativo al medesimo periodo indicato nella fattura in cui è stato rilevato il consumo anomalo, al fine di tener conto di eventuali discontinuità nei consumi, associabili per esempio ad utenze stagionali. Nel caso di nuove attivazioni, il consumo medio giornaliero è determinato sulla base della media della tipologia di utenza.

La tempistica per accedere nuovamente alla tutela, da parte di un singolo utente, è pari a 3 anni dalla data di emissione della fattura in cui è stato rilevato il consumo anomalo.

È concessa l'applicazione della tutela anche per le fatture successive a quella in cui è stato rilevato il consumo anomalo per un periodo di almeno 3 mesi, al fine di consentire la riparazione del guasto.

Sono concesse tutele di prezzo, da applicare con riferimento alla fattura in cui è stato rilevato il consumo anomalo e nei mesi successivi previsti:

- i. a seguito di dimostrazione della perdita nell'ambiente, esonero dall'applicazione delle tariffe di fognatura e depurazione al volume eccedente il consumo medio giornaliero di riferimento;
- ii. in merito al servizio di acquedotto, applicazione di una tariffa pari alla metà della tariffa base, al volume eccedente il consumo medio giornaliero di riferimento, fatta salva una franchigia sui volumi fatturabili non superiore al 30%

È concessa l'applicazione delle modalità di rateizzazione previste dall'articolo 42 dell'Allegato A alla deliberazione 655/2015 (RQSII)

4 Fatturazione dei consumi

4.1 Lettura dei misuratori

Il Gestore si impegna a effettuare un tentativo di accesso presso il misuratore per rilevare la lettura almeno con le cadenze minime previste dalla normativa vigente e dalla Carta del Servizio e comunque in ogni momento in cui lo ritenga opportuno.

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

L'Utente finale qualora lo ritenga opportuno può ricorrere alla "autolettura" attraverso i canali messi a disposizione dal Gestore.

4.2 Determinazione dei consumi

La fatturazione avviene, nei tempi stabiliti dalla normativa vigente e dalla Carta del Servizio, sulla base dei consumi rilevati attraverso la lettura o autolettura dell'Utente finale opportunamente validata dal Gestore, ovvero, in assenza di letture effettive, sulla base di consumi stimati.

Ai fini del calcolo degli importi dovuti, il Gestore è inoltre tenuto ad utilizzare i dati disponibili secondo il seguente ordine di priorità:

- a) dati di lettura;
- b) in assenza di dati di cui alla precedente lettera a), dati di autolettura;
- c) in assenza di dati di cui alle precedenti lettere a) e b), dati di consumo stimati.

In base a quanto stabilito dal provvedimento CIP n. 24/88 pubblicato sulla G.U. n. 292 del 14

settembre 1988, il Gestore applica il criterio del pro-die, ovvero l'attribuzione dei volumi su base giornaliera, considerando convenzionalmente costante il consumo nel periodo.

Nella prima fattura emessa a seguito di lettura effettiva del misuratore, viene effettuato il conguaglio mediante addebito dei consumi del periodo a partire dalla precedente lettura effettiva e contestuale detrazione degli importi precedentemente fatturati a titolo di acconto.

Le tariffe applicate sono messe a disposizione dal Gestore sul proprio sito internet.

In caso di cessazione di utenza e/o variazioni delle condizioni contrattuali originarie, il Gestore provvede alla lettura del contatore e fattura il conguaglio fino alla data della suddetta variazione. Anche tali conguagli sono effettuati con il criterio del pro-die.

4.3 Pagamento delle fatture

Il termine di pagamento indicato in fattura è di almeno 30 giorni solari a decorrere dalla data di emissione della stessa.

Sui pagamenti che vengono effettuati successivamente alla scadenza riportata in fattura si applicano gli interessi per ritardato pagamento computati dalla data di scadenza della fattura a quella dell'incasso effettivo. Per il ritardato pagamento gli interessi saranno calcolati sulla base del tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea maggiorato del tre e mezzo per cento (3,5%).

Disguidi dovuti ad eventuali ritardi nella ricezione della bolletta, ovvero nella ricezione della comunicazione dell'avvenuto pagamento, non possono essere in nessun caso imputati all'Utente finale.

4.4 Bonus Idrico

L'erogazione del bonus sociale idrico è regolata dalla Deliberazione ARERA n. 897/2017/R/idr del 21 dicembre 2017, *"Approvazione del Testo Integrato delle modalità applicative del Bonus Sociale Idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente disagiati"* (TIBSI) e s.m.i, modificato ed integrato con Deliberazioni n. 227/2018/R/IDR, 165/2019/R/COM, 3/2020/R/IDR e 63/2021/R/COM

Il bonus sociale idrico per la fornitura di acqua e per la fornitura dei servizi di fognatura e depurazione agli utenti domestici residenti è istituito ai sensi dell'articolo 3, comma 1, del d.P.C.M.13 ottobre 2016 (attuativo dell'articolo 60, comma 1, della legge 28 dicembre 2015, n. 221, nonché

dell'articolo 57-bis, comma 4, del decreto-legge 26 ottobre 2019, n. 124).

Il **Bonus Sociale Idrico** è una misura volta a **ridurre la spesa per il servizio di acquedotto** di una famiglia in condizione di **disagio economico e sociale**.

Consente di **non pagare un quantitativo minimo di acqua a persona per anno** che è stato fissato in **50 litri giorno a persona** (18,25 mc di acqua all'anno), corrispondenti al soddisfacimento dei bisogni essenziali.

Dal 1° gennaio 2021 i bonus sociali per disagio economico saranno riconosciuti automaticamente ai cittadini/nuclei familiari che ne hanno diritto, senza che questi debbano presentare domanda come

stabilito dal **decreto legge 26 ottobre 2019 n. 124**, convertito con modificazioni dalla **legge 19 dicembre 2019, n. 157**.

Le **condizioni necessarie** per avere diritto ai bonus per disagio economico non cambiano, ovvero, appartenere ad un **nucleo familiare**:

- con **indicatore ISEE non superiore a 8.265 euro**, oppure
- con **almeno 4 figli a carico** (famiglia numerosa) e **indicatore ISEE non superiore a 20.000 euro**, oppure
- **titolare di Reddito di cittadinanza o Pensione di cittadinanza**.

Uno dei componenti del nucleo familiare ISEE deve essere intestatario di un contratto di fornitura elettrica e/o gas e/o idrica con tariffa per usi domestici e attivo, oppure usufruire di una fornitura condominiale gas e/o idrica attiva. Ogni nucleo familiare ha diritto a un solo bonus per tipologia - elettrico, gas, idrico - per anno di competenza.

I meccanismo ha validità dal 1° gennaio 2021. Ogni bonus avrà una durata di 12 mesi a partire dalla data di ammissione alla riduzione. La data di effettiva erogazione dipende dal tipo di bonus. Nella fase di prima applicazione, le verifiche funzionali all'ammissione alle agevolazioni (bonus 2021) saranno avviate a luglio, per permettere la piena funzionalità delle procedure. L'Autorità - la cui deliberazione tiene conto delle pertinenti osservazioni contenute nel parere del Garante per la Protezione dei Dati Personali - ha definito le modalità di erogazione che dovranno essere applicate dagli operatori per garantire il riconoscimento agli aventi diritto, anche di eventuali quote di bonus 2021 maturate nei mesi precedenti.

Per ottenere il Bonus idrico sarà sufficiente presentare all'INPS la Dichiarazione Sostitutiva Unica (DSU) per ottenere l'attestazione ISEE. Se il nucleo familiare rientrerà nelle condizioni di disagio economico che danno diritto al bonus, l'INPS invierà in automatico i dati al SII*, che incrocerà i dati ricevuti con quelli relativi alla fornitura idrica o (elettrica nel caso di utenze indiretto), permettendo alla Società di erogare automaticamente i bonus agli aventi diritto.

4.5 Morosità

In caso di morosità dell'Utente finale, il Gestore attiva le procedure previste dalla normativa vigente e descritte nella Carta del Servizio.

La fornitura di acqua non può essere limitata, sospesa o disattivata:

- per le utenze antincendio;
- in assenza dell'invio prima dell'avviso bonario e poi della comunicazione di messa in mora;
- quando il pagamento da effettuare è inferiore o uguale al deposito cauzionale versato;
- in caso di mancato pagamento di servizi diversi dalla somministrazione del SII;
- nei giorni festivi e prefestivi;
- in presenza di procedure di verifica relative alla fatturazione, ai reclami o alle conciliazioni non ancora concluse.

La fornitura di acqua, inoltre, non può essere sospesa o disattivata:

- per le utenze pubbliche non disalimentabili di seguito indicate (l'elenco è indicativo e non esaustivo):
 - 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;
 - utenze pubbliche che svolgono servizi necessari 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;
- per gli utenti domestici residenti in documentato stato di disagio economico-sociale, come individuati dall'ARERA;
- per gli utenti domestici residenti in condizioni di disagio fisico, ossia persone che versano in gravi condizioni di salute tali da richiedere l'utilizzo di apparecchiature medico-terapeutiche necessarie per la loro esistenza in vita e alimentate a energia elettrica (art. 3, comma 1 decreto 28 dicembre 2007), che abbiano comunicato tale condizione al Gestore secondo le modalità previste e messe a disposizione da quest'ultimo.

4.6 Risoluzione contrattuale

Il Gestore ha facoltà di risolvere d'ufficio il contratto e piombare o rimuovere il misuratore e, se necessario l'opera di presa, nei seguenti casi:

- accertato uso diverso della somministrazione da quello stabilito nel contratto;
- accertato decesso dell'intestatario in assenza di richiesta di voltura o subentro;
- accertata mancata o inesatta comunicazione dei dati d'utenza in caso di volture o subentri previa richiesta di regolarizzazione all'interessato;
- ripetuta opposizione dell'Utente finale al controllo e alla lettura del misuratore da parte del Gestore;
- morosità non sanata successivamente alla sospensione della fornitura.

Il Gestore provvede all'attivazione delle procedure di sospensione della fornitura dandone comunicazione all'Utente finale e procede alla successiva risoluzione del contratto.

La risoluzione del contratto di fornitura è immediata in caso di:

- dichiarazione di inagibilità o inabitabilità dell'immobile da parte delle autorità competenti; con ricorso all'Autorità Giudiziaria nei casi di.
- prelievi abusivi;

- ripetuta accertata manomissione di sigilli o di apparecchi per la misurazione;
- di installazione di impianti privati di accumulo/sollevamento, anche in proprietà privata, a monte del misuratore.

4.7 Deposito cauzionale

All'atto della stipulazione del contratto di somministrazione, l'Utente finale è tenuto al versamento di un deposito cauzionale.

Il deposito cauzionale viene determinato per ciascuna utenza (domestica e non) in base al consumo medio storico trimestrale della categoria di appartenenza.

Il consumo così determinato viene distribuito sugli scaglioni tariffari della tipologia contrattuale di appartenenza e valorizzato con le relative tariffe.

Per le utenze condominiali viene calcolato il 60% del valore ottenuto moltiplicando il valore del deposito unitario per il numero di abitazioni allacciate.

Per le utenze che usufruiscono della domiciliazione bancaria o postale della bolletta con consumi all'atto della stipula del contratto non viene richiesto alcun deposito o, nel caso in cui la domiciliazione si abbia in un momento successivo l'importo viene totalmente restituito

Qualora venga revocata la domiciliazione bancaria o postale il Gestore provvede all'addebito del deposito cauzionale con la prima fattura successiva alla registrazione della revoca.

Il Gestore richiede, al momento dell'attivazione dell'utenza, un ammontare del deposito cauzionale pari alla metà del valore determinato.

La differenza tra l'ammontare del deposito cauzionale determinato e la quota dell'ammontare del deposito cauzionale applicato è rateizzata in due bollette, a decorrere dalla prima bolletta utile emessa successivamente all'attivazione del servizio.

Il deposito cauzionale viene restituito non oltre 30 giorni dalla cessazione degli effetti del contratto di somministrazione, maggiorato in base al saggio degli interessi legali.

Il deposito cauzionale viene adeguato annualmente in funzione delle variazioni del consumo storico dell'Utente finale, secondo la normativa vigente.