REGOLAMENTO

DEL SERVIZIO IDRICO

Adottato con Deliberazione del Consiglio di Amministrazione di Rivieracqua s.c.p.a. in data 30/06/2017

In attesa dell'approvazione dell'E.G.A.T.O.

Sommario

PREMESSA....4

TITOLO I – NORME GENERALI....5

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....6

TITOLO II – SERVIZIO IDRICO....7

Art. 5 – Oggetto del servizio idrico....7
Art. 6 – Tipologie di fornitura (Usi)....7
Art. 7 – Titolari del contratto di somministrazione....8

TITOLO III – FORNITURA DEL SERVIZIO IDRICO....9

Art. 8 – Disposizioni generali....9
Art. 9 - Attivazione dell'utenza....10
Art. 10 – Allacciamento alla rete idrica....10
Art. 11 – Impianti antincendio....12
Art. 12– Misuratore....13
Art. 13 – Impianto interno privato a valle del punto di fornitura....14
Art. 14 – Variazioni di pressione e portata....15
Art. 15 – Interruzione, irregolarità e sospensione del servizio....15
Art. 16 – Utenze "condominiali"....16

TITOLO IV – CONDIZIONI AMMINISTRATIVE....17

Art. 17 – Contratto di somministrazione....17
Art. 18 – Durata del contratto....17
Art. 19 – Recesso dal contratto....17
Art. 20 – Risoluzione del contratto....18
Art. 21 – Volture e Subentri....18
Art. 22 – Deposito cauzionale....20
Art. 23 – Aggiornamento indirizzi di recapito e contatti....20

TITOLO V – CONDIZIONI FINANZIARIE....22

Art. 24 – Letture misuratore e consumi....22
Art. 25– Fatturazione....23
Art. 26– Perdite nelle reti private degli utenti....24
Art. 27 – Pagamenti e morosità....25

TITOLO VI – RECLAMI....27

Art. 28 – Reclami e controversie....27
Art. 29– Commissione di Conciliazione Paritetica....28

TITOLO VII – DISPOSIZIONI FINALI....29

Art. 30– Informazioni....29
Art. 31– Variazioni contrattuali....29
Art. 32 – Responsabilità....29
Art. 33– Infrazioni....29
Art. 34 – Foro competente....29

Art. 35– Abrogazione dei precedenti Regolamenti 29
Art. 36– Entrata in vigore 30
Art. 37– Rinvio 30

PREMESSA

La società RIVIERACQUA s.c.p.a. è il Gestore del Servizio Idrico Integrato nell'Ambito Territoriale Ottimale di Imperia e dei Comuni di Andora, Testico e Stellanello della Provincia di Savona in virtù di specifica Deliberazione dell'Ente d'Ambito.
Il presente regolamento è parte integrante e sostanziale di ogni contratto di fornitura del servizio S.I.I., senza che ne occorra la materiale trascrizione; l'utente dichiara di conoscerlo e accettarlo nello stesso contratto di fornitura e ne riceve copia.
Il Gestore si impegna a rendere noto il presente Regolamento e successive modifiche agli Utenti, pubblicandolo sul proprio sito internet www.rivieracqua.it, e rendendolo comunque disponibile presso le sedi territoriali in modo che sia visionabile e ne possa essere ritirata copia.
Il presente Regolamento si applica a tutti gli Utenti di Rivieracqua, abrogando e sostituendo quelli precedenti dalla data di approvazione da parte del Gestore stesso.

TITOLO I – NORME GENERALI

Art. 1 – Ambito, efficacia ed applicabilità del Regolamento

Il presente Regolamento definisce i principi su cui si basa l'erogazione del servizio idrico nei comuni gestiti da Rivieracqua s.c.p.a., in qualità di Gestore Unico d'Ambito.
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 del Servizio Idrico vigente è pubblicato sul sito web del Gestore (www.rivieracqua.it).
Il Regolamento, le sue eventuali variazioni e/o integrazioni sono notificate mediante apposite comunicazioni sulle fatture e sul sito web.
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

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. usi industriali, agricoli, terziari, allevamento, ecc.) è consentita soltanto a condizione che non venga pregiudicato il soddisfacimento dello scopo primario e che non ne venga pregiudicata la qualità, in tali casi sarà facoltà del Gestore sospendere la fornitura.
L'acqua potabile è una risorsa che va tutelata salvaguardando il patrimonio ambientale.

Art. 3 – Definizioni

Nel presente regolamento e nei documenti ad esso correlati si applicano le seguenti definizioni:
AEEGSI: Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema idrico. È un organismo indipendente, istituito dalla legge 14 novembre 1995, n. 481 con il compito di tutelare gli interessi dei consumatori e di promuovere la concorrenza, l'efficienza e la diffusione di servizi con adeguati livelli di qualità, attraverso l'attività di regolazione e di controllo. Con il Decreto Legge n. 201/11, convertito nella Legge n. 214/11, all'Autorità sono state attribuite funzioni di regolazione e controllo anche in materia di servizi idrici da esercitare con gli stessi poteri attribuiti dalla Legge istitutiva n.481/95;
EGA: Ente di Governo d'Ambito (EGA) a cui è demandata l'organizzazione, l'affidamento e il controllo della gestione del Servizio Idrico Integrato nell'ambito territoriale di Imperia;
Servizio Idrico: è costituito dall'insieme dei servizi pubblici di acquedotto (captazione, 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;
Gestore del Servizio Idrico (nel seguito, "**Gestore**"): il soggetto che gestisce il Servizio Idrico Integrato in un Ambito Territoriale Ottimale;
Utente: Persona fisica o giuridica in possesso di titolo che attesti la proprietà o il regolare possesso dell'immobile servito dall'allacciamento idrico;
Fornitura del servizio di distribuzione dell'acqua potabile: è l'attività di captazione, sollevamento, trattamento, stoccaggio, trasporto e vendita dell'acqua potabile.
Allacciamento: è la condotta idrica derivata dalla condotta principale e/o relativi dispositivi ed elementi accessori e attacchi, dedicati all'erogazione del servizio ad uno o più utenti. Di norma

inizia dal punto di innesto sulla condotta di distribuzione e termina al punto di consegna dell'acquedotto;.

Misuratore: Strumento usato ai fini di transazione commerciale destinato alla misurazione continua alla memorizzazione e allo visualizzazione del volume d'acqua che passa attraverso di esso entro condizioni di funzionamento ben definite, conforme al D.L. 22/2007, al D.M. 155/2015 ed alla norma UNI EN 14154-1.**;**

Gruppo di misura: Può comprendere, oltre al misuratore, le due saracinesche a monte e a valle del misuratore, ed eventualmente un riduttore di pressione;

Impianto privato interno: impianto a valle del punto di consegna di proprietà dell'Utente.

Punto di consegna: è il punto in cui la condotta di allacciamento idrico si collega all'impianto o agli impianti dell'utente finale. Sul punto di consegna è installato il misuratore dei volumi;

Unità di misura del servizio idrico: metro cubo (m^3).

Carta del servizio: 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;

Tipologia di utenza, o Uso: è la tipologia contrattuale, individuata in base all'utilizzo della fornitura, secondo quanto previsto dalla normativa in vigore;

Punto di presa o stacco: punto di collegamento tra la rete di distribuzione e la tubazione dell'allacciamento idrico.

Art. 4 – Trattamento dei dati personali

Il trattamento dei dati personali dell'Utente da parte del Gestore avviene nel pieno rispetto di quanto previsto dal Codice in materia di protezione dei dati personali (D. Lgs. 196/2003). Al momento della sottoscrizione del contratto il Gestore provvede a consegnare all'Utente specifica informativa ai sensi e per gli effetti di quanto previsto dall'art. 13 del Codice richiamato.

Il conferimento dei dati personali, anche con riguardo ai necessari aggiornamenti, si rende necessario per l'esecuzione degli obblighi precontrattuali e contrattuali relativi al rapporto di fornitura.

Il mancato o parziale conferimento dei dati può comportare l'impossibilità di esecuzione e gestione del rapporto contrattuale.

TITOLO II – SERVIZIO IDRICO

Art. 5 – Oggetto del servizio idrico

Il Gestore:

- fornisce il servizio idrico ai richiedenti nei limiti dell'estensione della rete di distribuzione e della potenzialità degli impianti;
- garantisce che l'acqua erogata abbia caratteristiche tali da classificarla potabile ed idonea al consumo umano nel rispetto delle normative vigenti.

Il Servizio è fornito con le modalità e le garanzie previste dalla Carta del Servizio e dal Contratto di somministrazione, oltre che in ottemperanza a quanto disposto dalle normative vigenti.
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.
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.
Si rimanda al Regolamento del Servizio Fognatura, approvato dal C.d.A. di Rivieracqua S.C.p.A. in data 20 luglio 2016, per le parti qui non disciplinate.

Art. 6 – Tipologie di fornitura (Usi)

Le tipologie di fornitura previste (dette anche "usi") sono le seguenti:

1 - **Abitativo (Domestico)**: utilizzi domestici in locali adibiti ad abitazioni civili e relative pertinenze, anche eventualmente con tariffe diverse;
Il contratto ad uso Abitativo è ulteriormente suddiviso in sotto-usi:

1.1 - **Abitativo (Domestico) Residente**
1.2 - **Abitativo (Domestico) residente agevolato** (Sovvenzionato in base all'ISEE)
1.3 - **Abitativo (Domestico) Non Residente**

2 - **Uso Agricolo/Irriguo**:
3 - **Allevamento animali**:
4 – **Usi diversi:** Utilizzi produttivi (tutti gli altri usi non previsti nelle altre tipologie) .
5 – **Usi diversi:** Utilizzi produttivi (industriale) .
6 - **Altri usi:**

6.1 – **Utenze temporanee**: 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;

6.2 – **Uso pubblico**: utilizzi destinati ad attività non commerciali o comunque non aventi fini di lucro -scuole, musei, impianti sportivi pubblici, carceri, università, ONLUS, pubbliche amministrazioni, edifici pubblici, uffici e sedi di attività comunali o di altri Enti o Associazioni a carattere pubblico, …;

6.2.1 - Tariffazione a scaglioni
6.2.2 - Tariffazione a tariffa unica (es. fontane)

6.3 – **Uso di bordo**

6.4 - **Uso promiscuo** (es. condomìni nei quali non si riesce ad individuare gli usi) senza minimo impegnato

6.5 – **Uso legato alla stagionalità** (es. alberghi, gelaterie, ristoranti…): caratterizzata da due minimi impegnati: alta e bassa stagione;

7 - **Antincendio**: utilizzi per l'alimentazione di impianti antincendio, articolato nei seguenti sotto usi:

7.1 - Antincendio con misuratore;
7.2 - Antincendio senza misuratore (Usi occasionali).

Ad ogni uso o sotto uso corrisponde uno specifico piano tariffario stabilito secondo la normativa vigente per ciascuno dei servizi forniti.

Art. 7 – Titolari del contratto di somministrazione

Il Gestore concede di norma un solo contratto di fornitura idrica per ogni unità immobiliare, restando comunque impregiudicata la facoltà di esaminare eventuali deroghe al riguardo.
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 dalla L. 23.05.2014, n. 80, art. 5.
La fornitura deve interessare di norma un singolo uso, salvo quanto previsto al punto successivo.
Nel caso di forniture plurime destinate ai condomìni 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 dovrà essere sottoscritto da un unico condòmino, che ne risponde a termini di Regolamento e di legge. 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.
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.
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.
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 sospensione della fornitura ed alla risoluzione del contratto, con diritto all'eventuale risarcimento dei danni.

TITOLO III – FORNITURA DEL SERVIZIO IDRICO

Art. 8 – Disposizioni generali

Il Gestore fornisce il servizio idrico secondo norme, regolamenti e disposizioni in vigore, ed è responsabile fino al punto di consegna.

La fornitura avviene, di norma, con la posa di un gruppo di misura esterno (al confine della proprietà privata), accessibile e unico per ogni unità immobiliare.

Nei casi in cui non sia possibile il Gestore può, in deroga al punto precedente, predisporre una linea unica su suolo privato, alla condizione che ci sia solo un'utenza che contabilizzi l'acqua erogata (ad esempio un'utenza condominiale) fornita da un unico punto di consegna che distribuisce acqua a più unità immobiliari. In tale caso, il gestore è comunque responsabile fino al confine di proprietà. Qualora vi siano utenze sia domestiche sia non domestiche, quest'ultime dovranno essere predisposte su una linea separata oppure, sulla stessa linea, purchè ci sia la possibilità di installare in via eccezionale misuratori per le utenze non domestiche, in modo da garantire il servizio in caso di necessità o in casi eccezionali (es. siccità), prioritariamente alle utenze domestiche. Sarà poi a cura del titolare di tale utenza (es. condominio) effettuare le ripartizioni interne e comunicare le eventuali variazioni delle tipologie d'uso. In ogni caso non sono a carico del Gestore scavi, ripristini, tinteggiature, rifacimento di pavimentazioni e/o rivestimenti, ponteggi, opere murarie ed ogni altro particolare inerente e connesso all'impianto comunque insistente sulla proprietà dell'Utente sia in fase di nuovo allacciamento che di successiva manutenzione e/o spostamento. Il Gestore si riserva comunque il diritto di effettuare interventi urgenti di scavi, ritenuti improrogabili, in caso di perdite d'acqua. L'esecuzione dell'impianto interno, dal misuratore - questo escluso - agli apparecchi di utilizzazione dell'acqua, è di competenza dell'Utente il quale dovrà osservare tutte le leggi e le norme che ne disciplinano la progettazione, la costruzione ed il collaudo, ed assumerne altresì gli oneri di gestione e manutenzione. Il Gestore non può essere considerato responsabile per danni che derivino dalle tubazioni e dagli apparecchi utilizzatori installati dall'Utente stesso che ne è pienamente responsabile. Eventuali segnalazioni di danni derivati all'Utente da impianti di proprietà del Gestore dovranno essere motivate e, pena decadenza dal diritto ad eventuali indennizzi, fatte pervenire al Gestore entro e non oltre 15 giorni dalla scadenza di pagamento della fattura di riferimento del servizio idrico.

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, di norma al confine della proprietà privata.

Le manutenzioni ordinarie e straordinarie delle reti di distribuzione idrica, ancorché di proprietà dei comuni, sono realizzate dal Gestore.

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.

In aree prive di reti di distribuzione o servite da una rete non adeguata, per le quali il Piano d'Ambito 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.

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, sono realizzate a totale carico dei richiedenti gli interventi.

La rete di distribuzione idrica nell'ambito di interventi di urbanizzazione primaria è realizzata di norma dai Comuni oppure da soggetti diversi dal Comune a "scomputo" degli oneri di urbanizzazione primaria.
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 e della stipula del contratto di somministrazione, entro i limiti della disponibilità idrica, della fattibilità tecnica e delle disposizioni legislative vigenti.
Non è in ogni caso consentita la subfornitura dell'acqua.

Art. 9 - Attivazione dell'utenza

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

Art. 10 – Allacciamento alla rete idrica

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 del Servizio, 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.
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 misuratore.
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).
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.
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.

Le caratteristiche dell'allacciamento, il dimensionamento ed il tracciato delle tubazioni, la posizione del pozzetto contenente il misuratore, le saracinesche ed il riduttore di pressione sono stabilite dal Gestore e proposte all'Utente, concordandole al momento del sopralluogo.
Il preventivo ha validità non inferiore ai tre mesi, e la sua accettazione ne prolunga la validità sino all'esecuzione dei lavori. Il preventivo si intende accettato solo con il pagamento dei corrispettivi in esso indicati.
Qualora per l'esecuzione del sopralluogo sia necessaria la presenza dell'Utente o di un suo incaricato gli appuntamenti sono concordati con le modalità stabilite nella Carta dei Servizi.
Il pozzetto con il misuratore sarà collocato di norma al limite della proprietà privata; il Gestore si riserva comunque la scelta della posizione per garantire un agevole accesso del proprio personale.
A seguito dell'accettazione formale del preventivo, del pagamento dei contributi di allaccio e della documentazione richiesta, il Gestore darà corso al completamento dell'istruttoria per l'ottenimento delle eventuali autorizzazioni che si rendessero necessarie per l'esecuzione delle opere previste, con oneri a carico del richiedente.
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 indicato nella Carta dei Servizi.
In caso di rinuncia per qualsiasi motivo il richiedente sarà tenuto al pagamento delle spese effettivamente sostenute e rendicontate dal Gestore.
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.
Il Gestore deve provvedere alla posa, alla messa in esercizio e alla manutenzione del misuratore. È vietato all'Utente effettuare manovre, manutenzioni e riparazioni e comunque qualsiasi intervento su impianti del Gestore, ivi inclusi il misuratore e le apparecchiature pertinenti, che rimangono di esclusiva competenza del Gestore.
L'installazione o la sostituzione del misuratore risulterà da apposita bolla lavori, depositata presso il Gestore, indicante tipo, matricola, valore lettura iniziale e data d'installazione.

Il Gestore è responsabile, di norma, della manutenzione degli allacciamenti sino al misuratore.
Eccezionalmente e limitatamente alla proprietà degli "stacchi", in caso di allacciamenti realizzati in applicazione dei precedenti regolamenti non normalizzati dal Gestore o sotto il suo controllo, si mantengono le disposizioni in esse contenute.
In tale specifico caso, l'Utente ha la facoltà di accettare esplicitamente, le nuove disposizioni in vigore nel presente regolamento: con l'accettazione del nuovo regolamento, proprietà e responsabilità in caso di danni sono trasferite al gestore; in caso contrario restano di responsabilità del cliente, che al contempo è l'unico a poter disporre di quello stacco.

Gli oneri derivanti dalla riparazione e dai consumi dovuti alle perdite idriche interne al pozzetto saranno a carico dell'utente L'Utente è tenuto a verificare l'assenza di perdite idriche interne al pozzetto, secondo la cura del buon padre di famiglia
La data di posa del misuratore, 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.
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.
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.

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.
Gli impianti dotati di autoclave dovranno essere provvisti di idoneo recipiente di accumulo con rubinetto di arrivo.
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.
Tale prescrizione è valida ed operante anche nel caso di presenza di perdite nella rete privata dell'Utente.

Art. 11 – Impianti antincendio

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 misuratore.
I tempi di preventivazione ed esecuzione dell'allaccio idrico complesso sono indicati nella Carta del Servizio.
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 misuratore, restando comunque impregiudicate ulteriori iniziative da parte del Gestore a tutela del maggior danno.
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.
Nel caso di impianti dotati di misuratore, i consumi prelevati dall'utenza antincendio e misurati dal misuratore saranno fatturati alle tariffe stabilite dall'Ente di Governo d'Ambito.
Gli addebiti relativi agli impianti antincendio privi di misuratore sono fatturati secondo le tariffe stabilite dall'Ente di Governo d'Ambito.
Il Gestore si riserva di applicare sigilli agli impianti privi di misuratore, da rompersi in caso di utilizzo. In caso di rottura dei sigilli, l'Utente è tenuto a darne comunicazione al Gestore entro 48 ore.
Negli impianti antincendio sprovvisti di misuratore, 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.
Negli impianti antincendio sprovvisti di misuratore, 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 misuratore a spese dell'Utente, previa modifica delle opere ove necessario. In tali casi è fatta salva per il Gestore la possibilità di disporre la sospensione 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– Misuratore

Il Gestore effettua la misurazione dei volumi prelevati dall'Utente mediante misuratori dotati di apposito sigillo di garanzia e rispondenti ai requisiti fissati dal D.P.R. 854/82 o dal D. Lgs. 22/2007. Tali misuratori sono forniti ed installati in via esclusiva dal Gestore e rimangono di proprietà del Gestore.

Il tipo e calibro del misuratore è stabilito dal Gestore in relazione all'uso ed al fabbisogno necessario.

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.

Qualora le mutate condizioni di fornitura rendano necessaria una variazione del calibro le spese relative verranno addebitate all'Utente, se la sostituzione è richiesta dallo stesso.

I misuratori sono collocati nel luogo e nella posizione ritenuti più idonei dal Gestore e comunque di facile accesso al suo personale. Per la posa dei misuratori "in batteria" devono essere rispettate da parte dell'Utente le prescrizioni indicate dal Gestore.

Il Gestore può disporre lo spostamento del misuratore a spese dell'Utente, qualora lo stesso, per modifiche normative o altre intervenute rispetto alla sistemazione originaria, venga a trovarsi in luogo ritenuto pericoloso o non adatto.

L'Utente comodatario del misuratore 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 misuratori e mantenere accessibile, sgombro 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 misuratore unicamente a ciò destinata.

Sono vietate la manomissione dei sigilli e qualunque altra operazione atta a rendere irregolare il funzionamento del misuratore. Ferme restando le responsabilità di natura penale, in tali casi si procederà alla sospensione della fornitura ed alla risoluzione del contratto.

Nelle fattispecie di cui al comma precedente il Gestore provvederà al ricalcolo dei consumi sulla base delle medie registrate nei tre anni precedenti o, in mancanza, alla media generale registrata per il tipo di utenza; all'Utente verrà quindi applicata una penale, ai sensi dell'articolo 1382 c.c., pari al doppio dei consumi così determinati.

Fermo 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 le utenze "altri usi", ai termini di prescrizione di cui all'articolo 2948 c.c..

Le riparazioni e le eventuali sostituzioni dei misuratori sono a carico del Gestore, salvo i casi di danneggiamento per dolo, colpa o negligenza dell'Utente.

Lo spostamento dei misuratori verrà effettuato dal Gestore su richiesta dell'intestatario del contratto di somministrazione e con oneri a carico dello stesso Utente.

La verifica della funzionalità del misuratore viene eseguita, di norma, presso il laboratorio interno del Gestore ed eventualmente presso un laboratorio di prova esterno.

Qualora il misuratore risulti correttamente funzionante il Gestore provvede ad addebitare all'Utente i costi dell'intervento così come indicato sul sito web aziendale.

Qualora il misuratore risulti guasto o malfunzionante con l'errore di misura che 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 3 anni, fatturandoli nella prima bolletta utile.

Art. 13 – Impianto interno privato a valle del punto di fornitura

L'impianto privato interno 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.
Su tale impianto, l'Utente potrà installare a proprie spese impianti di sollevamento o riduttori di pressione secondo proprie esigenze.
In ogni caso dovranno essere evitati ritorni in rete e tutto ciò che possa causare danni agli impianti di competenza del Gestore
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.
Negli utilizzi dove necessita un'assoluta continuità del servizio sarà cura ed onere dell'Utente provvedere all'installazione di un adeguato impianto di riserva.
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;
b) All'interno degli edifici le tubazioni devono essere collocate idoneamente per essere sufficientemente protette da gelo o da calore;
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.

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;
Qualora sia previsto l'accumulo dell'acqua in serbatoi, la bocca di alimentazione al serbatoio dovrà essere posizionata superiormente allo sfioro del troppo pieno ed essere dotata di valvola a galleggiante.
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.
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.
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.
Il Gestore non è responsabile della qualità e della pressione dell'acqua a valle del punto di consegna.
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

La pressione nei punti di consegna e le portate erogate sono quelle consentite dalla rete esistente. 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 del Servizio.
In caso di necessità il Gestore potrà sospendere completamente o parzialmente le forniture per usi non abitativi per meglio garantire le forniture sensibili (ospedali, case di cura, …) e domestiche.
Il Gestore si riserva di variare la pressione al punto di consegna per esigenze generali nel rispetto delle condizioni stabilite dalla Carta del Servizio. 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.
Quanto previsto al punto precedente avrà valore anche per i nuovi contratti.
L'Utente può richiedere la verifica del livello di pressione della rete in prossimità del punto di consegna secondo le condizioni stabilite dalla Carta del Servizio.
La verifica viene effettuata e le risultanze vengono trasmesse all'Utente entro i termini indicati nella Carta del Servizio.
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.
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

Oltre a quanto disposto a tale proposito dalla Carta del Servizio 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 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 del Servizio (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 misuratore;
e) sospensioni o limitazioni della fornitura, nei termini previsti dalla Carta del Servizio, 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 misuratore risultino collocati in posizione non idonea a seguito di modifiche eseguite senza autorizzazione del Gestore;
    - impianti, apparecchiature e misuratore 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 riapertura 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.

In ogni caso la fornitura non potrà essere sospesa:

- nella giornata di venerdì e nei giorni festivi e prefestivi;
- per mancati pagamenti di importi inferiori al deposito cauzionale od altra forma di garanzia prestata,
- nei casi di ricorsi ancora irrisolti.

Art. 16 – Utenze "condominiali"

Nel caso di condomini, il Gestore potrà concedere, con spesa a totale carico del condominio, l'autorizzazione a posizionare i contatori in locali situati al piano terra, illuminati e collocati fino a una altezza non superiore ai mt. 1,40 dal pavimento e ad una distanza idonea a permetterne la lettura e la manutenzione. In tali casi, è obbligatorio provvedere all'installazione anche di un misuratore generale, cioè di un misuratore che contabilizzi l'acqua di tutte le utenze, posto in nicchia esterna o in idoneo pozzetto a confine con la proprietà privata e quella pubblica. Il costo dell'intervento, nel tratto di collegamento tra il misuratore generale ed i singoli contatori sarà a carico dei singoli utenti.

Per tale misuratore generale, dovrà essere stipulato un regolare contratto a nome del condominio per l'addebito della quota fissa e della quota acquedotto dell'eventuale maggiore differenza registrata tra il misuratore generale ed il totale registrato dai singoli contatori. L'amministratore e i singoli condomini si impegnano a comunicare, con le tempistica stabilite dal Gestore, le letture dei singoli misuratori delle utenze che sono collocate all'interno della proprietà privata. In assenza di queste misurazioni non potranno essere fatti conguagli sui consumi del misuratore generale, e di conseguenza si valuterà l'eventuale riposizionamento dei misuratori privati al limite della proprietà privata, con costo a totale carico del condominio.

Nel caso di un unico misuratore generale che contabilizzi l'acqua dell'intero fabbricato, (con o senza misuratori divisionali), la fattura comprenderà la quota acquedotto, le quote fognatura e depurazione, ed un numero di quote fisse pari al numero di "utenze" del fabbricato. Sarà a cura dell'amministratore la comunicazione al Gestore del numero e della tipologia d'uso dei singoli utenti.

Nel caso di utenze irrigue consortili e pertanto a servizio di più utenze private verrà installato un solo misuratore il cui diametro dovrà essere inferiore a quello della rete di distribuzione e comunque tale da non arrecare disfunzioni alle utenze domestiche, pena la sospensione del servizio.

Nel caso di utenze commerciali plurime, in analogia al punto precedente, dovrà essere posizionata una linea dedicata che fornirà solo tali fabbricati, e verrà emessa un'unica fattura intestata al condominio e la ripartizione contabile della stessa dovrà essere effettuata dall'amministratore.

TITOLO IV – CONDIZIONI AMMINISTRATIVE

Art. 17 – Contratto di somministrazione

Il rapporto contrattuale si instaura con la stipula del **Contratto del Servizio Idrico Integrato** secondo le modalità previste nel presente Regolamento. Il contratto è l'unico documento che impegna le parti alla fornitura e consente la fruizione.
Il Contratto sottoscritto è sottoposto a condizione sospensiva, producendo i suoi effetti solo alla data di effettiva posa del misuratore, alla data di lettura di subentro o alla data di rimozione della piombatura del misuratore (nei casi di precedente sigillatura dello stesso).
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 al versamento degli importi preventivati il richiedente dovrà sottoscrivere il contratto di somministrazione nelle forme ed alle condizioni previste, esibendo o allegando un documento d'identità, codice fiscale e titolo legittimante il possesso/proprietà
Nel Contratto di somministrazione il sottoscrittore dovrà indicare tutti i dati previsti, ossia:

a) i dati relativi all'Utente beneficiario del servizio, comprensivi di contatti (telefono, email, PEC, fax), recapiti, codice fiscale o partita IVA;
b) i dati necessari per individuare i servizi richiesti o quelli esistenti da modificare;
c) i dati necessari alla definizione delle condizioni contrattuali;
d) i dati stabiliti dalle normative in vigore (es. dati catastali, certificazioni impiantistiche).

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.
La fornitura potrà essere concessa per gli usi previsti dal piano tariffario in vigore.
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 misuratore ed avranno decorrenza dalla data della richiesta
L'Utente 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 e dalla lettura eseguita.

Art. 18 – Durata del contratto

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. 16 – Recesso dal contratto

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.
La disdetta deve essere accompagnata dalla lettura finale del misuratore 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.

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.
Il tempo di disattivazione del servizio con chiusura del punto di consegna, intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente e la data di effettiva interruzione, avviene entro i termini indicati nella Carta del Servizio.
Il Gestore previo consenso dell'Utente ha facoltà di eseguire anticipatamente l'intervento di sospensione dell'erogazione del servizio.
Nel caso in cui fossero precluse l'interruzione del servizio e la lettura di chiusura per cause imputabili all'Utente, il Gestore potrà addebitare consumi presunti calcolati sulla base delle medie precedenti, fatto salvo eventuale successivo conguaglio a lettura effettiva.
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 tramite rimessa diretta entro 45 gg solari dalla data di disattivazione della fornitura.
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.
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.
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.
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. 2017 – Risoluzione del contratto

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. 21 – Volture e Subentri

Nel caso di presa esistente attiva il nuovo Utente finale potrà richiedere la **voltura** del servizio idrico nelle forme e condizioni previste, indicate sul sito web del Gestore.
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.
Al momento della richiesta di voltura, il nuovo Utente finale deve comunicare l'autolettura del misuratore, preferibilmente controfirmata dall'Utente cessante, che costituirà lettura di cessazione per il precedente intestatario del contratto e lettura iniziale per il nuovo titolare.
Nel caso in cui tale autolettura non coincida con quella comunicata dall'utente finale uscente, il Gestore provvede ad effettuare una lettura di verifica entro sette (7) giorni lavorativi decorrenti dalla data di 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 misuratore entro 2 gg dalla richiesta di voltura, tenendo indenne il Gestore da eventuali reclami dell'Utente cessante sulla correttezza della lettura.

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.
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 secondo forme e condizioni indicate sul sito web del Gestore.
E' comunque facoltà del nuovo Utente finale richiedere voltura assumendo come lettura di subentro l'ultima lettura effettuata dal Gestore.
I consumi e gli ulteriori oneri maturati sino alla lettura di subentro saranno addebitati all'Utente cessante.
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.
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 i termini indicati nella Carta del Servizio.
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.
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.
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.
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. 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 fotografia della lettura del misuratore entro 2 gg dalla richiesta di voltura.
E' comunque facoltà del nuovo Utente finale richiedere subentro assumendo come lettura di subentro la precedente lettura di disdetta del contratto cessato.
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.
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 del Servizio;
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 nella Carta del Servizio
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.
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:

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;
b) 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;
c) Qualora la richiesta di voltura sia stata presentata da un Utente che risulta moroso presso un'altra fornitura attiva o cessata a suo nome, comunque perfezionata o di fatto con lo stesso Ufficio Commerciale del Gestore, questi ha facoltà di non volturare il contratto fino ad avvenuta definizione delle pendenze.
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.
Nei casi di decesso del contraente gli eredi, entro sessanta (60) giorni sono tenuti:

a) a darne comunicazione al Gestore;
b) a provvedere alla sottoscrizione di un contratto di voltura o, in alternativa, a richiedere la cessazione del contratto.

Art. 22 – Deposito cauzionale

A partire dalla data di entrata in vigore del presente regolamento, i contratti del servizio idrico integrato, sono soggetti a un deposito cauzionale fruttifero a garanzia della regolarità del pagamento del servizio secondo i criteri stabiliti da Ente di Governo d'Ambito e da AEEGSI.
Importi, limiti, variazioni, conguagli e criteri di applicazione sono indicati all'Utente all'atto della domanda di allacciamento o alla stipula del contratto di subentro, oltre che pubblicati sul sito web.
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 incamerato 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.
Il rimborso del deposito verrà effettuato 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. 2318 – Aggiornamento indirizzi di recapito e contatti

L'Utente è tenuto a dare comunicazione formale di ogni variazione del recapito della corrispondenza e della propria residenza. 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 eventuali spese conseguenti.
Nei casi di mancata comunicazione delle variazioni, l'esecuzione del contratto avverrà, da parte del Gestore, secondo i dati originariamente indicati dall'Utente.
Eventuali disservizi determinati dal mancato aggiornamento dei recapiti saranno a carico dell'Utente inadempiente.

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. 24 – Letture misuratore e consumi

Il Gestore invia periodicamente i propri addetti o terzi appaltatori, muniti di tesserino di riconoscimento, a rilevare le letture del misuratore 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. In ogni caso vengono effettuate, di norma, almeno due letture all'anno, con possibilità di letture ulteriori nel caso di utenze particolari o con consumi elevati. Le letture vengono svolte secondo i piani annuali di lettura indicati sul sito web del Gestore.
L'Utente è tenuto ad 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.
Resta comunque facoltà dell'Utente comunicare la lettura del proprio misuratore nelle forme previste ed indicate sul sito web del Gestore.
Qualora sia precluso l'accesso per l'effettuazione della lettura verrà lasciata nella cassetta postale presso l'utenza una cartolina per l'effettuazione dell'autolettura. Sarà cura dell'Utente effettuare la lettura e inviare la cartolina compilata, o comunicare la letture nelle forme indicate sulla cartolina stessa, consentendo al Gestore la fatturazione dei consumi e la rilevazione di eventuali consumi anomali.
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 spese dell'utente, 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.
Qualora venisse accertato il blocco o l'errato funzionamento del misuratore, il Gestore procederà alla fatturazione di un consumo medio giornaliero determinato in base alle informazioni tecniche ed amministrative disponibili, sulla media dei consumi rilevati negli ultimi tre anni, al netto di eventuali perdite denunciate ed accertate e tenendo conto di eventuali modifiche intervenute sull'utenza. In mancanza dei consumi storici si utilizzeranno quelli medi per tipologia d'utenza.
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 eventualmente 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. 25– Fatturazione

Il Gestore fattura agli utenti gli importi relativi alla fornitura del servizio idrico integrato con le modalità determinate dall'EGA - Ente di Governo d'Ambito. Tali modalità sono comunicate all'Utente nella fattura e sul sito web del Gestore.

All'Utente viene fatturato:

a) il consumo, misurato o stimato secondo le condizioni previste dal piano tariffario vigente, così come stabilito dall'EGA;
b) gli oneri dei servizi di fognatura e depurazione per le utenze assoggettate;
c) la quota fissa;
d) ogni altro onere derivante dal servizio o disciplinato dalle norme vigenti, anche contrattuali.

Nei casi di mancanza sia della lettura effettiva che di autolettura il Gestore può fatturare un consumo stimato, tale però da minimizzare nel corso dell'anno la differenza tra consumi effettivi e quelli stimati, da conguagliare alla fatturazione successiva.

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 è differenziato come segue:

a) n. 2 bollette all'anno, con cadenza semestrale, per consumi medi annui fino a 100 mc;
b) n. 3 bollette all'anno, con cadenza quadrimestrale, per consumi medi annui da 101 fino a 1000 mc;
c) n. 4 bollette all'anno, con cadenza trimestrale, per consumi medi annui da 1001 mc a 3000 mc;
d) n. 6 bollette all'anno, con cadenza bimestrale, per consumi medi superiori a 3000 mc;

I consumi medi annui delle utenze condominiali sono determinati riproporzionando il consumo medio annuo totale per le unità immobiliari sottostanti.

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.

Con cadenza biennale il gestore procede alla revisione della periodicità di fatturazione associata a ciascuna utenza sulla base dei consumi medi.

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.

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.

Nel caso che la fattura emessa superi del 100% 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.

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.

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 dalla vigente normativa a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato.

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.

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 del Servizio.

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.

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 del Servizio

Qualora la verifica evidenzi 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 (bonifico o assegno circolare).

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.

E' facoltà del gestore di accreditare l'importo dovuto nella prima bolletta utile nel caso in cui tale importo sia inferiore a cinquanta (50) euro.

L'Utente può sospendere il pagamento di una fattura qualora la segnalazione dell'errore contestato sia stata dallo stesso Utente effettuata 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.

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

Art. 26– Perdite nelle reti private degli utenti

La gestione delle perdite nella rete privata dell'Utente viene effettuata così come previsto dal relativo Regolamento, che il Gestore pubblica sul proprio sito web. Un estratto del regolamento viene consegnato agli Utenti all'atto della firma del contratto allo sportello; gli estremi del Regolamento sono citati in tutte le bollette, e l'Utente può chiederne copia in qualsiasi momento.

Art. 27 – Pagamenti e morosità

Il pagamento delle fatture deve essere eseguito dall'Utente entro le scadenze e secondo le modalità indicate sulle stesse.
Il Gestore può effettuare operazioni di compensazione contabile fra debiti e crediti su fatture di uno stesso contratto di somministrazione.
In caso di importi particolarmente elevati e per Clienti in condizioni di particolare disagio, da comprovarsi tramite attestazione ISEE, su richiesta espressa dell'Utente, di sue Associazioni di tutela o dei Servizi assistenziali dei Comuni, il Gestore può concedere la rateizzazione degli importi dovuti, a condizione che la scadenza della rata finale venga fissata di norma entro i 6 mesi dalla data di scadenza della fattura originaria, fatta salva l'applicazione degli interessi moratori, come indicato dalla Carta del Servizio.
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 del Servizio.

Qualora la situazione di morosità perduri oltre i trenta (30) giorni dalla scadenza della fattura verrà emesso sollecito di pagamento, con oneri a carico dell'Utente moroso che verranno addebitati sulla fattura successiva.
Qualora la situazione di morosità persista, il Gestore invia all'Utente una raccomandata di preavviso di sospensione, con oneri a carico dell'Utente da addebitarsi sulla fattura successiva.

Nel caso di sospensione dell'erogazione, se il ritardo nell'adempimento si protrae per un ulteriore periodo di trenta (30) giorni il contratto è risolto di diritto e il Gestore dà corso alle procedure legali per il recupero del credito, con tutte le spese a carico dell'Utente insolvente.
L'Utente, entro i termini di cui sopra e provocandone l'interruzione, ha facoltà di rispondere sollevando eccezioni precise e sostanziali; nel caso in cui queste ultime vengano rigettate, si applica la procedura sopra descritta.
Il gestore è tenuto alla riattivazione della fornitura del servizio disattivata per morosità dell'utente finale a seguito del pagamento da parte di quest'ultimo delle somme dovute.
Nel caso di risoluzione del contratto è necessario provvedere alla richiesta di nuova fornitura
L'avvenuto pagamento deve essere comunicato al gestore tramite specifici canali di contatto indicati sul sito web del gestore con contestuale invio dell'attestazione di avvenuto pagamento.
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.
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.
L'erogazione è ripristinata, nel caso di pagamento o richiesta delle competenti Autorità, entro il termine indicato nella Carta del Servizio
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.
Nel caso in cui un Utente già inadempiente richieda nuovi allacciamenti o subentri, nell'ambito dell'intero territorio gestito il Gestore subordinerà la fornitura al pagamento di quanto dovuto dall'Utente.
Oltre a quanto sopra il Gestore provvederà alla sospensione della fornitura nei seguenti casi:
- in caso di manomissione dei sigilli o di altri interventi atti a rendere irregolare il funzionamento del misuratore,
- 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.

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. 28 – Reclami e controversie

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.
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: nome e cognome, l'indirizzo di fornitura, l'indirizzo postale, se diverso all'indirizzo di fornitura, o telematico, e il servizio a cui si riferisce il reclamo scritto, codice utente, numero contratto e matricola del misuratore;
In caso di reclamo inoltrato allo sportello fisico offre la possibilità di far redigere dal proprio addetto il verbale da far sottoscrivere all'utente;
Il Gestore adotta criteri prudenziali nella classificazione di una segnalazione scritta inviata da un 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;
La risposta è redatta nelle forme e nei contenuti conformemente a quanto previsto dall'AEEGSI, con l'indicazione del nominativo e del riferimento organizzativo incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti;
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 del Servizio.
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, nel cui 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, nel cui 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 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 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% dell'utenza servita, conteggiando al massimo i reclami pervenuti nell'arco di quindici (15) giorni solari 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.

L'Utente può percorrere la via extragiudiziale per la risoluzione delle controversie, così come garantito dalla Carta del Servizio.

Art. 29– Commissione di Conciliazione Paritetica

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.

Per la definizione di tutte le controversie il Gestore è impegnato a mantenere attivo un servizio di conciliazione di concerto con le Associazioni dei Consumatori accreditate. A tale scopo ha istituito un'apposita Commissione di Conciliazione Paritetica, a cui l'Utente può rivolgersi. Tale commissione è composta dal Gestore e da rappresentanti delle Associazioni dei Consumatori accreditate; l'elenco di tali Associazioni è riportato sul sito web del Gestore.

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.

Il Gestore fornisce ampia informativa agli Utenti, inserendo le informazioni relative nella documentazione contrattuale.

TITOLO VII – DISPOSIZIONI FINALI

Art. 30– Informazioni

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 ai consiglieri di condominio.

Art. 31– Variazioni contrattuali

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. 32 – Responsabilità

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 (salvo il caso di allacciamento realizzato in applicazione di precedenti regolamenti, così come precisato all'art. 10)
L'Utente risponde della corretta costruzione, manutenzione ed esercizio del proprio impianto interno a valle del punto di consegna.
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. 33– Infrazioni

L'Utente è obbligato al risarcimento dei danni ed al rimborso delle spese dipendenti dalle infrazioni del presente Regolamento.
È fatto divieto assoluto di:
effettuare subfornitura dei servizi idrici (art. 8 c.3);
effettuare utilizzi diversi da quelli contrattualmente dichiarati (art. 7 c. 7);
eseguire allacciamenti non autorizzati (art. 10, c. 1);
intervenire o manomettere impianti ed apparecchiature di competenza del Gestore (art. 10 c 11);
manomettere il misuratore o i suoi sigilli (art.12, c. 6);
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, c. 18);
effettuare collegamenti dell'impianto idrico con impianti di dispersione elettrica di terra (art. 13, c. 6 lett. f).
Per le violazioni sopra descritte si applica altresì la sanzione pecuniaria stabilita dall'EGA.

Art. 34 – Foro competente

Per ogni controversia che dovesse insorgere nell'applicazione del presente Regolamento il Foro competente sarà quello di Imperia

Art. 35– Abrogazione dei precedenti Regolamenti

Con l'entrata in vigore del presente Regolamento si intendono abrogati il precedente Regolamento del Servizio Idrico del Gestore (Condizioni Generali di Somministrazione) ed i corrispondenti Regolamenti di altri Gestori integrati nel tempo nella gestione del Gestore, salvo quanto indicato nell'art. 10.

Art. 36– Entrata in vigore

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

Art. 37– Rinvio

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