COMUNE DI COLLESANO

Provincia di Palermo

REGOLAMENTO SERVIZIO IDRICO

Approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 04 ***del*** 05/02/2025

Sommario

GESTIONE DEL SERVIZIO IDRICO RETE URBANA 4
CAPITOLO I – NORME GENERALI 5
Art. 1 - Oggetto 5
Art. 2 - Richiesta e condizioni per la fornitura dell'acqua e l'allacciamento alla rete idrica 5
Art. 3 - Voltura e Subentro 6
Art. 4 - Punto di consegna, pressione di fornitura e portata massima derivabile 7
Art. 5 - Titolarità del contratto 7
Art. 6 - Modalità di perfezionamento del contratto di fornitura 7
Art. 7 - Modalità di perfezionamento della richiesta di allacciamento 8
Art. 8 - Durata e Recesso del contratto di fornitura 8
Art. 9 - Riattivazione del contratto 9
Art. 10 - Tipo di utenze 9
Art. 11 - Forniture particolari e speciali 9
Art. 12 - Tariffe e corrispettivi 9
Art. 13 – Bonus Sociale Idrico 10
Art. 14 - divieto di sub fornitura 10
Art. 15 - Sospensione o revoca della fornitura 10
Art. 16 - Obblighi, responsabilità dell'Utente, divieti 11
Art. 17 - Interruzioni della fornitura provocate dal danneggiamento del gruppo contatore 11
Art. 18 - Interruzioni e irregolarità del servizio 11
Art. 19 - Sopralluoghi e verifiche 12
CAPITOLO II ALLACCIAMENTI - APPARECCHI DI MISURA 12
Art. 20- Allacciamento 12
Art. 21 - Collocazione del contatore 12
Art. 22 - Proprietà dell'infrastruttura 12
Art. 23 - Oneri di allacciamento 13
Art. 24 - Oneri di manutenzione 13
Art. 25 - Disposizioni varie 13
Art. 26 - Contatori - Manutenzione 13
Art. 27 - Custodia dei contatori 13
Art. 28 - Posizione dei contatori 14
Art. 29 - Usi impropri dell'infrastruttura 14
CAPITOLO III RILEVAZIONE DEI CONSUMI - CALCOLO DEI CORRISPETTIVI - MODALITÀ' DI PAGAMENTO 15
Art. 30 - Determinazione dei consumi e fatturazione 15
Art. 31 - Contatori multiutenza e promiscui 16

Art. 32 - Irregolare funzionamento del contatore 16
Art. 34 - Guasti ai contatori ed accessori 16
Art. 35- Verifica dei contatori a richiesta dell'Utente 16
Art. 36 - Consumi eccessivi per rotture all'impianto a valle del contatore 17
Art. 37 - Pagamento dell'acqua erogata e relative modalità 17
Art. 38 - Criteri per la fatturazione dei consumi e delle utenze raggruppate 18
Art. 39 - Mancato pagamento Delibera Arera 311/19 18
CAPITOLO IV - NORME PER GLI IMPIANTI INTERNI
Art. 40 - Prescrizioni e collaudi 21
Art. 41 - Collegamenti di impianti ed apparecchi 21
Art 42 - Impianti di pompaggio 21
Art. 43 - Serbatoi 21
Art. 44 - Modifiche degli impianti 22
Art. 45 - Danni e responsabilità 22
Art. 46 - Vigilanza 22
Art 47 - Identificazione dei dipendenti 22
Art 48 - Prescrizioni generali 22
Art. 49- Reclami 22
Art. 50 - Sanzioni 23
CAPITOLO V – GESTIONE DELLA MOROSITA' 23
Art. 51 – Principi generali 23
Art. 52 - Informazione, solleciti e diffide nel caso di mancato pagamento 23
Art. 53 - Individuazione delle utenze a cui sospendere il servizio 26
Art. 54 - Sospensione dell'erogazione 26
Art. 55 - Gestione del front-office 27
Art. 56 - Riattivazione del servizio 28
Art. 57 - Risoluzione del contratto 28
Art. 58 - Riapertura d'ufficio 28
TABELLA " A" 28
COSTI PER PRESTAZIONI ACCESSORIE 29
Art. 59 – Applicabilità del diritto-Controversie 29

GESTIONE DEL SERVIZIO IDRICO RETE URBANA

Il comune di COLLESANO gestisce il Servizio Idrico Integrato, costituito dall'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili e industriali, di fognatura e depurazione delle Acque reflue secondo livelli di efficienza, efficacia ed economicità, in base alle direttive della Legge Galli (legge n. 36/94), le Delibere dell'ARERA, le Normative Nazionali, in particolare il D. Lgs 152/2006, e le normative Regionali.
Agli effetti del presente Regolamento valgono le seguenti definizioni:
Gestore del Servizio Idrico Integrato (di seguito Gestore): il soggetto che gestisce il Servizio Idrico Integrato (SII). Il SII del Comune di COLLESANO viene espletato in economia.
Ambito Territoriale Ottimale (ATO): l'area geografica all'interno della quale il Gestore opera costituita dal territorio del Comune di COLLESANO.
Carta del Servizio Idrico Integrato: allegato del presente Regolamento, come parte integrante e sostanziale, che fissa principi e criteri per l'erogazione del servizio. È redatta in attuazione delle direttive impartite dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27.1.1994 e dal D.P.C.M. 29.4.1999 recante lo "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio Idrico Integrato" ed integrata in attuazione della Delibera AEEGSI n. 655/2015 riguardante la Regolazione della Qualità Contrattuale del Servizio Idrico Integrato (RQSII).
Acque destinate al consumo umano: le acque trattate o non trattate, destinate ad uso potabile, per la preparazione di cibi e bevande, o per altri usi domestici.
Fornitura idrica: somministrazione, tramite l'intero complesso acquedottistico, di acqua destinata al consumo umano secondo gli standard previsti dal DPCM 4 marzo 1996 *"Disposizioni in materia di risorse idriche*", riportate nella Carta del Servizio Idrico Integrato.
Impianto di distribuzione interno: le condutture, i raccordi, le apparecchiature installati dopo il punto di consegna. La delimitazione tra impianto di distribuzione interno e rete di distribuzione esterna, di seguito denominato punto di consegna, è costituito di norma dal misuratore di consumi (contatore).
Rete di distribuzione esterna: le condutture, i raccordi, le apparecchiature installati a monte del punto di consegna, di esclusiva competenza del Gestore.
Allacciamento: opere necessarie alla fornitura dell'acqua all'utenza. Comprende, secondo quanto previsto negli allegati al Regolamento: l'opera di presa dalla condotta principale (ovvero lo stacco sulla stessa), la tubazione di allacciamento e i dispositivi idraulici necessari al collegamento fra l'opera di presa ed il misuratore di consumi.
Allacciamento fuori standard: tra i lavori definiti complessi o fuori standard rientrano i seguenti casi:

- lunghezza della derivazione maggiore di 20 metri;
- realizzazione di impianto di sollevamento intermedio;
- diametro della derivazione maggiore di due pollici;
- interferenza con strade provinciali, regionali e statali attraversamenti di fossi, torrenti, fiumi, ferrovie, o di aree soggette a vincolo;
- attraversamento di sottoservizi con fasce di rispetto molto vincolanti che determinano una richiesta di autorizzazione non ordinaria.

Allacciamento congiunto: allacciamento eseguito in seguito alla richiesta contemporanea di allacciamento alla rete idrica e alla rete fognaria.
Punto di consegna: delimita la rete di distribuzione esterna dall'impianto di distribuzione interno e le relative competenze. È posizionato al limite fra la proprietà privata e quella pubblica; di norma è rappresentato dal misuratore dei consumi (definito all'art.17); quando quest'ultimo è ubicato all'interno della proprietà privata dell'utente titolare del contratto di fornitura, il punto di consegna sarà individuato comunque al limite della proprietà pubblica. Per le forniture già in atto alla data di approvazione del presente Regolamento, se il contatore è interno alla proprietà privata dell'utente titolare del contratto di fornitura il punto di consegna sarà individuato comunque al limite della proprietà pubblica, se il contatore è esterno sarà individuato dal contatore. Nei casi di condotte che insistono in proprietà privata non

dell'utente titolare del contratto di fornitura il Gestore si riserva di individuare il punto di consegna.
Servizio Idrico Integrato (SII): è l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue.
Utente: è il Cliente finale o consumatore allacciato alla rete, ivi compreso ogni altro soggetto che richiede al Gestore l'esecuzione di una prestazione relativa al Servizio Idrico Integrato, anche se tale soggetto non ha ancora stipulato con il Gestore il contratto di utenza.
Contratto di utenza: è il contratto di fornitura che l'Utente stipula con il Gestore.
Limitazione della fornitura: è la riduzione del flusso di acqua erogata al punto di consegna nei casi di morosità, garantendo il quantitativo essenziale di acqua per le utenze domestiche residenti";
Quantitativo essenziale di acqua: è il quantitativo minimo vitale, fissato dal D.P.C.M. 13 ottobre 2016, in 50 litri/abitante/giorno (corrispondenti a 18,25 mc/abitante/anno), necessario al soddisfacimento dei bisogni fondamentali";
Sospensione del servizio: è l'interruzione dell'erogazione del servizio al punto di consegna, senza la rimozione del misuratore e la risoluzione del rapporto contrattuale, effettuata dal gestore;"
Subentro è la richiesta di riattivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna disattivo;
Voltura, è la richiesta di attivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna attivo.

CAPITOLO I – NORME GENERALI

Art. 1 - Oggetto

Il presente regolamento si applica alle utenze nel territorio del comune di COLLESANO.

Il Comune di COLLESANO in seguito verrà denominato in breve "Gestore".
Questo regolamento disciplina le modalità d'erogazione del servizio e i rapporti fra gestore ed utente finale.

Art. 2 - Richiesta e condizioni per la fornitura dell'acqua e l'allacciamento alla rete idrica

Per ottenere la fornitura e/o l'allacciamento alla rete idrica è necessario presentare domanda al Gestore che eroga il servizio, utilizzando gli appositi moduli predisposti dal Gestore stesso e corredati dalle relative istruzioni per la compilazione e dall'elenco della eventuale documentazione da allegare. Tutta la modulistica necessaria, unitamente alle istruzioni per la compilazione e presentazione della domanda, è messa a disposizione presso gli Uffici Comunali e sul sito del Comune .
La richiesta di allacciamento deve essere presentata al Gestore secondo le modalità previste e definite nella Carta del Servizio Idrico integrato, al modulo di richiesta , predisposto dall'Ufficio dell'Ente gestore, va allegata la Dichiarazione di Conformità di istallazione a regola d'arte dell'impianto.
La domanda dovrà specificare in caso di Utente persona giuridica oltre quanto già detto anche:

- Visura della Camera di Commercio in corso di validità;
- Il codice univoco per la fatturazione elettronica.

Il soggetto richiedente è tenuto al pagamento del deposito cauzionale e del corrispettivo previsto a copertura delle spese amministrative.
È necessario che l'immobile abbia anche un allaccio alla rete fognaria o sia fornito di dispositivo per il trattamento dei liquami, regolarmente autorizzato.
Per le richieste d'allacciamento ad edifici ancora allo stato di progetto, deve essere presentata una planimetria della zona nella quale sorgerà la nuova costruzione, in scala 1/2000, dalla quale risulti con esattezza l'ubicazione della futura costruzione, ed una pianta del fabbricato, in scala non inferiore a 1:100,

sulla quale sia possibile indicare l'esatta posizione dell'allacciamento e la posizione del misuratore d'utenza, concordata tra Gestore e richiedente.
Tali elaborati grafici potranno essere forniti anche su supporto informatico in formato PDF.
Per le modalità di perfezionamento delle richieste si rimanda agli artt. 5 e 6.
Il Gestore si impegna ad accettare ogni richiesta ad esso pervenuta, nei limiti della capacità della rete idrica in gestione e dei propri impianti, assicurando la priorità agli usi di tipo domestico. Qualora la domanda non possa essere accolta a causa dell'inadeguatezza strutturale della rete idrica, o per comprovati motivi tecnici, ovvero quando l'attivazione di un nuovo allacciamento possa causare disservizi alle utenze preesistenti, il Gestore provvederà a sospendere tale richiesta salvo accoglierla successivamente non appena saranno venute meno tutte le condizioni ostative individuate. In entrambi i casi si provvederà ad informare il richiedente fornendogli tutte le indicazioni necessarie.

Art. 3 - Voltura e Subentro

La richiesta di voltura può essere inoltrata dall'utente finale entrante, purché integrata da parte del medesimo da idonea documentazione che attesti la proprietà o il regolare possesso o detenzione dell'unità immobiliare interessata.
Il soggetto richiedente deve stipulare un nuovo contratto d'utenza e provvedere 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 al gestore la autolettura del misuratore che costituirà lettura di cessazione per il precedente intestatario del contratto e lettura iniziale per il nuovo titolare. Nel caso in cui tale autolettura non coincida, il gestore deve provvedere ad effettuare una lettura di verifica entro sette (7) giorni lavorativi decorrenti dalla data di comunicazione della lettura da parte del nuovo utente finale.
I consumi fatturati fino al giorno della voltura, che decorre dalla data di cessazione dell'utenza precedente e dalla contestuale apertura del rapporto contrattuale con il nuovo utente finale, sono addebitati al precedente intestatario del contratto di fornitura con l'emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale.
Qualora la richiesta di voltura 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 ha facoltà di:
a) richiedere all'utente finale entrante una autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n 445, eventualmente corredata da opportuna documentazione, che attesti l'estraneità al precedente debito;
b) non procedere all'esecuzione della voltura fino al pagamento delle somme dovute nei casi in cui il gestore 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.
La voltura è a titolo gratuito in caso di decesso dell'intestatario del contratto e l'erede, ovvero un soggetto residente nell'unità immobiliare in cui è sita l'utenza, che intende richiedere voltura del contratto d'utenza in proprio favore:
a) presenta apposita domanda su un modulo standard predisposto dal gestore, scaricabile dal sito internet o disponibile presso gli sportelli fisici presenti sul territorio;
b) all'interno della domanda di cui alla precedente lettera a), comunica la autolettura dei consumi alla data di presentazione della domanda medesima, che dovrà essere opportunamente validata dal gestore;
c) ha la possibilità di autocertificare le informazioni fornite al gestore, secondo quanto disposto dal D.P.R. 28 dicembre 2000, n.445;
d) assume tutti i diritti e gli obblighi del precedente intestatario del contratto di fornitura.
II gestore: provvede ad eseguire la voltura entro 5 gg. lavorativi, invia al nuovo intestatario del contratto d'utenza la fattura relativa al saldo dei consumi registrati fino alla data di richiesta della voltura, attribuisce il deposito cauzionale versato dal precedente intestatario al nuovo contratto d'utenza.

Nessun corrispettivo, al di fuori dell'ultima fattura a saldo dei consumi, potrà essere richiesto dal gestore al soggetto (erede) che inoltra richiesta di voltura.
Subentro, nel caso di contratto di fornitura già cessato (contatore chiuso), la richiesta di subentro prevede la riapertura del contatore nei tempi previsti dalla Carte dei Servizi in vigore. È necessario fornire anche la lettura del contatore.
Per quanto non specificato si rimanda alla Delibera Arera n. 311/2019 - 655/2015.

Art. 4 - Punto di consegna, pressione di fornitura e portata massima derivabile

Ai sensi di quanto previsto dall'art. 2 del D. lgs. n. 31 del 2.2.2001 il punto di consegna coincide generalmente con la posizione del contatore.
La fornitura dell'acqua è effettuata dal Gestore alla bocca di uscita del contatore, collocato ai sensi del successivo art. 19 alle normali condizioni di esercizio della rete.

Art. 5 - Titolarità del contratto

L'acqua viene di norma somministrata agli stabili ubicati in zone servite dalla rete idrica, mediante la realizzazione di una presa per ciascuna utenza, se individuabile, o per ogni singolo fabbricato.
Il contratto di fornitura è intestato come segue:
a) al proprietario dell'immobile o al titolare di diritto reale sul medesimo, per la fornitura dell'acqua ad una singola unità immobiliare.
b) per la fornitura dell'acqua ad un immobile composto da più appartamenti:
- ad uno solo dei fruitori, su delega scritta degli altri che saranno, comunque, tenuti in solido per quanto dovuto in dipendenza della fornitura del servizio, anche nel caso in cui vi sia una contitolarità dell'utenza da parte di più utilizzatori;
- al Condominio, sottoscritto dall'amministratore di condominio o, comunque, da persona allo scopo delegata in caso di condomini regolarmente costituiti. Tutti i condomini saranno solidalmente responsabili del pagamento delle somme dovute a fronte delle somministrazioni effettuate;

Il deposito Cauzionale fissato per tipologia e calcolato in base alle unità immobiliari servite sarà addebitato nella prima bollettazione.
L'intestatario sarà pienamente responsabile nel caso di inadempienze nei confronti del presente regolamento.

Art. 6 - Modalità di perfezionamento del contratto di fornitura

Per avere diritto alla fornitura, il richiedente, oltre al pagamento del corrispettivo previsto per l'eventuale allacciamento e delle competenze accessorie previste dal presente regolamento, dovrà provvedere alla firma del contratto, documento che impegna il Gestore alla fornitura dell'acqua. All'atto della stipula del contratto, il richiedente certifica, nelle forme di legge, la disponibilità dell'immobile in qualità di proprietario o utilizzatore, la regolarità dello stesso in riferimento alle norme urbanistiche vigenti.
Ad ogni contratto corrisponde l'installazione di un solo contatore. contratti di fornitura dell'acqua sono intestati come segue:
a) Il contratto per la fornitura dell'acqua ad un singolo appartamento può essere intestato al proprietario dell'immobile o alla persona fisica o giuridica che detiene od occupa con titolo, da dimostrarsi con Contratto di locazione, Comodato d'uso, atto di compravendita per l'immobile nel quale deve essere utilizzato il servizio;
b) Il contratto per la fornitura dell'acqua ad un immobile composto da più appartamenti è intestato come segue:
- Nel caso in cui vi sia una fruibilità dell'utenza da parte di più utilizzatori, il contratto dovrà essere stipulato da uno solo dei fruitori, su delega scritta degli altri;
- In caso di Condomini formalmente costituiti il contratto di fornitura sarà stipulato dall'Amministratore di condominio;

c) Il contratto per la fornitura dell'acqua per uso cantiere è intestato all'impresario edile o al proprietario

della costruzione. Tale contratto termina con la fine dei lavori di costruzione e, in ogni caso, alla scadenza della concessione, e dovrà essere cessato o sostituito da un nuovo contratto, da intestare come indicato alle precedenti lettere a) e b) e seguendo le disposizioni successive.
Al momento della firma del contratto per la fornitura dell'acqua, l'utente finale è tenuto ad esibire un valido documento di riconoscimento.
Le forniture dell'acqua sono conseguenti alla stipula d'apposito contratto, con l'osservanza delle norme di cui al presente regolamento.
L'allacciamento non potrà essere eseguito nel caso in cui non risulti effettuato il versamento dei corrispettivi previsti e/o nel caso in cui l'utente finale non abbia accettato il preventivo.
Tutte le spese di bollo, registrazione e consequenziali inerenti ai contratti sono a carico degli utenti finali.

Art. 7 - Modalità di perfezionamento della richiesta di allacciamento

Nell'accogliere la domanda di allacciamento il Gestore fisserà un appuntamento per effettuare un sopralluogo sul posto in presenza del soggetto richiedente o di un suo incaricato. Le spese di allaccio saranno a carico del richiedente dal punto di appresamento al punto di effettiva collocazione del misuratore idrico.
Non potranno essere realizzati allacciamenti in proprietà privata.
Il contatore sarà posizionato all'esterno dell'abitazione dove è installato l'impianto da allacciare, in luogo accessibile da spazi pubblici, il cui luogo di posizionamento viene indicato dall'Ente Gestore.

Art. 8 - Durata e Recesso del contratto di fornitura

Il contratto, salvo quanto previsto per le utenze provvisorie o diversa specificazione nei termini contrattuali, avrà durata a tutto il 31 dicembre dell'anno in cui è stipulato e si rinnoverà tacitamente per tutto l'anno successivo e così di seguito se non sarà data disdetta da una delle parti mediante richiesta di cessazione da inoltrare all'Ufficio Protocollo o tramite PEC o lettera raccomandata. La disdetta inoltrata nel corso dell'anno avrà effetto dalla chiusura del contatore e contestuale pagamento di tutte le somme dovute.
Il tacito rinnovo, si intende fatto in base alle condizioni e tariffe contenute nel Regolamento vigente alla data del rinnovo stesso.
Gli Utenti che intendono recedere dal contratto di fornitura (ad esempio gli inquilini allo scadere del contratto di locazione), devono darne comunicazione scritta al Gestore e recarsi presso gli uffici comunali per la chiusura contabile dell'utenza.

Oltre al consumo rilevato sarà addebitata all'Utente l'intera entità della quota fissa del periodo di fatturazione in corso.
In mancanza di tale disdetta, il titolare del contratto resta unico responsabile nei confronti del Gestore e dei terzi e ne risponde per ogni implicazione economica o di carattere civile ovvero penale. Qualora l'intestatario del contratto in essere risulti irreperibile, la richiesta di recesso potrà essere sottoscritta anche dall'Utente che subentra, che dovrà dimostrare la titolarità all'utilizzo dell'immobile e la data di decorrenza di tale titolo.
In questo caso il precedente contratto potrà essere recesso d'ufficio ma l'attivazione della nuova utenza resta subordinata al pagamento delle quote fisse e dei consumi riconducibili al nuovo Utente. In caso di decesso dell'intestatario l'ufficio di riferimento inviterà gli eredi alla voltura dell'utenza, i responsabili degli impegni contrattuali saranno comunque gli eredi dell'intestatario del contratto.

La riattivazione del contatore potrà essere fatta esclusivamente dal Gestore, solo dopo che sia stato perfezionato il relativo contratto di fornitura da parte dell'Utente che subentra. In difetto di ciò, il consumo di acqua sarà considerato abusivo con tutte le conseguenze di legge civili e penali.

Art. 9 - Riattivazione del contratto

L'utente finale interessato alla riattivazione di una fornitura idrica, precedentemente disattivata o sospesa

per morosità, dovrà provvedere alla stipulazione di un nuovo contratto di fornitura a suo nome, nonché al pagamento dei relativi bolli, del deposito cauzionale, dei corrispettivi stabiliti dal "Tariffario dei servizi accessori e delle indennità" e di quant'altro dovuto.
Qualora la richiesta di voltura 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 ha facoltà di:
a) Richiedere all'utente finale entrante una autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, eventualmente corredata da opportuna documentazione, che attesti l'estraneità al precedente debito;
b) non procedere all'esecuzione della voltura fino al pagamento delle somme dovute nei casi in cui il gestore 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.
Il contratto decorre, ai fini della fatturazione, dalla data di effettiva riattivazione della fornitura. La riattivazione del contatore potrà essere fatta esclusivamente dal Gestore, solo dopo che sia stato perfezionato il relativo contratto di fornitura da parte dell'Utente che subentra. In difetto di ciò, il consumo di acqua sarà considerato abusivo con tutte le conseguenze di legge civili e penali

Art. 10 - Tipo di utenze

Ai fini dell'utilizzazione restano definiti, secondo l'applicazione del TICSI (Delibera Arera n. 665/2017), le seguenti tipologie d'uso:

- a) uso domestico (nell'ambito del quale possono essere individuate - secondo le modalità di cui all'Articolo 2 della Tabella *A* - le seguenti sotto-tipologie: uso domestico residente, uso condominiale, uso domestico non residente, ulteriori sotto-tipologie fino ad un massimo di due);
- b) uso industriale;
- c) uso artigianale e commerciale;
- d) uso agricolo e zootecnico;
- e) uso pubblico non disalimentabile;
- f) uso pubblico disalimentabile;
- g) altri usi (a cui ricondurre tipologie di utenze non domestiche che non possono essere ricomprese in quelle sopra riportate).

Art. 11 - Forniture particolari e speciali

Il Gestore si riserva la facoltà, previo pagamento di congruo deposito cauzionale, di concedere forniture straordinarie e temporanee in casi particolari utilizzando collegamenti provvisori alle fontane, o ad altre prese esistenti sulla rete o tramite autobotte.
La fatturazione dei relativi consumi avverrà successivamente in base a misure dei consumi oppure a valutazioni che saranno svolte caso per caso con criteri di analogia e destinazione d'uso prevalente.

Art. 12 - Tariffe e corrispettivi

Le tariffe di erogazione del servizio idrico integrato e le modalità di applicazione delle stesse sono determinate e approvate dall'Ente Gestore secondo quanto disposto in materia da parte dell'AEEGSI a cui è demandato il compito istituzionale di verificarle e approvarle definitivamente ai sensi dell'articolo 3, comma 1, del d.P.C.M. 20 luglio 2012.
Il piano tariffario sarà predisposto con il criterio dell'ISORICAVO, cioè garantendo la copertura del 100% dei costi effettivi del Servizio Idrico Integrato.
Tutte le imposte, comunque dovute per legge o regolamento, inerenti la fornitura ed i consumi dell'acqua sono a carico dell'Utente ed il loro importo è esposto nelle fatture.
In via transitoria, per tutti gli utenti privi di contatore ovvero di contatore guasto o illeggibile, sarà previsto l'addebito di un consumo medio pari a 5 mc/mese ad utente, da ricalcolare e conguagliare alla prima fatturazione conseguente la prima lettura utile.
Tutti i corrispettivi dovuti dall'Utente per prestazioni non ricomprese in tariffa sono esposti nella Tabella A al presente regolamento.

Art.13 - Bonus sociale idrico

Ai sensi dell'art. 3 , comma 1, del D.P.C.M. 13 ottobre 2016, a far data dai consumi 2018 è istituito il bonus sociale idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici residenti in condizioni di disagio economico sociale.
Il bonus sociale idrico è riconosciuto per un periodo di 12 mesi, salvo rinnovo.
I criteri e le modalità di riconoscimento del bonus sociale idrico sono quelle contenute nel testo integrato delle modalità applicative del Bonus sociale idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente disagiati (TIBSI) approvato dall' Autorità con Delibera 21 dicembre 2017/ 897/ 2017/R/idr.

Art. 14 - Divieto di subfornitura

E' vietata la cessione di acqua a terzi sotto qualsiasi forma. In caso di inadempimento di tale obbligo da parte dell'Utente il Gestore avrà il diritto di risolvere il contratto di fornitura senza obbligo alcuno di preavviso.

Art. 15 - Sospensione o revoca della fornitura

La fornitura di acqua può essere sospesa nei seguenti casi:

a. utilizzazione dell'acqua in ambiente o per uso diverso da quello per il quale è stato stipulato il contratto;
b. effettuazione di prelievi abusivi;
c. cessione del contratto a terzi;
d. irregolarità nella installazione o nella tenuta degli impianti di proprietà dell'Utente;
e. mancata realizzazione da parte dell'Utente delle modifiche suggerite dal Gestore, in caso di irregolarità riscontrate dallo stesso o di pericolo per persone o cose;
f. manomissione delle opere o del misuratore di consumi;
g. decesso e fallimento dell'Utente;
h. morosità persistente oltre 30 giorni di calendario dalla costituzione in mora;
i. impedimento all'esecuzione delle attività di verifica e controllo previste dall'articolo 41.

La sospensione viene disposta dal Gestore dopo il decorso di 30 giorni di calendario dal preavviso di sospensione contenente l'invito a regolarizzare la situazione, senza che l'utente abbia provveduto al riguardo.
Nei casi indicati alle lettere b) ed f) non è richiesto obbligo di preavviso; nel caso indicato alla lettera e) occorre un preavviso scritto che si dimostri pervenuto all'utente almeno 24 ore prima della sospensione. Il Gestore, con la sospensione della fornitura, provvede all'apposizione dei sigilli al misuratore e all'addebito delle spese di chiusura dell'utenza.
Nei casi di cui ai precedenti punti il Gestore addebiterà all'Utente le eventuali sanzioni, le spese di sospensione e quelle di eventuale riattivazione della fornitura stessa, nonché eventuali ulteriori oneri che il Gestore ha subito in conseguenza della sospensione.

Art. 16 - Obblighi, responsabilità dell'Utente, divieti.

All'Utente è richiesta tutta la diligenza e le attenzioni necessarie affinché siano preservati da manomissioni e da danneggiamenti gli impianti, i materiali e gli apparecchi di proprietà del Gestore installati presso l'utenza stessa.
In particolare l'Utente dovrà:

a. segnalare tempestivamente al Gestore eventuali danni o deficienze di qualsiasi genere sulla condotta a monte del contatore;
b. ricercare ed eventualmente eliminare immediatamente qualunque guasto sulle proprie condotte a valle del contatore che possa provocare dispersioni d'acqua;

c. utilizzare tutte le precauzioni necessarie affinché eventuali rotture in un qualunque punto dell'allacciamento non causino danni per allagamenti o altro;
d. effettuare, l'autolettura dei consumi idrici registrati dal contatore ogni qualvolta gli sia richiesto dal Gestore;
e. L'Utente è pertanto responsabile dei danni ascrivibili a sua colpa od incuria ed è pertanto tenuto a rimborsare eventuali spese per le riparazioni.
f. È fatto espressamente divieto di:
g. collegare pompe di qualunque natura e tipologia direttamente alla tubazione di allacciamento;
h. fare uso dell'acqua potabile per scopi diversi da quelli previsti nel contratto di fornitura.

Art. 17 - Interruzioni della fornitura provocate dal danneggiamento del gruppo contatore

L'Utente dovrà porre estrema cura nel proteggere il punto di consegna, soprattutto nelle parti dell'impianto maggiormente esposti. In particolare dovrà provvedere alla protezione del gruppo di misura e dell'intero allacciamento mediante adeguati accorgimenti, segnalando tempestivamente al Gestore eventuali danni al contatore.
In nessun caso il Gestore potrà essere ritenuto responsabile per la mancanza d'acqua causata dal danneggiamento del gruppo contatore.

Art. 18 - Interruzioni e irregolarità del servizio

Il Gestore non assume alcuna responsabilità per eventuali interruzioni, limitazioni di fornitura o diminuzione di pressione dovute a causa di forza maggiore quali guasti od incidenti, scioperi, o dovute a particolari esigenze tecniche quali manovre di organi di regolazione, by-pass, ecc.. In nessuno di tali casi il titolare del contratto di fornitura avrà diritto al risarcimento dei danni. Solamente in caso di interruzione programmata del servizio, il Gestore si impegna a dare preventivo avviso mediante idonee e proporzionate modalità, in funzione del numero di utenze interessate. Pertanto, gli utenti che per la natura della propria attività o per qualunque altra esigenza richiedano un'assoluta continuità di servizio dovranno provvedere all'installazione di un adeguato impianto di riserva con un'autonomia non inferiore alle 240 ore. Il Gestore dovrà comunque provvedere, con sollecitudine, a rimuovere le cause del disservizio.
Sovrappressioni: il Gestore non assume alcuna responsabilità per eventuali danni provocati da aumenti di pressione nella rete di distribuzione provocati da guasti o dall'azionamento di organi di regolazione, sia in manuale che mediante dispositivi automatici, o da altre cause prevedibili ed imprevedibili, qualora l'Utente non abbia provveduto all'installazione di un riduttore di pressione a valle del contatore ed al mantenimento della piena efficienza del dispositivo.
Torbidità: il Gestore non assume alcuna responsabilità per l'occasionale presenza di torbidità e depositi nell'acqua erogata, oltre il valore massimo ammissibile, dovuti ad eventi pluviometrici eccezionali, alla riparazione di guasti sulla rete, al prolungato mancato utilizzo del servizio, alle caratteristiche organolettiche dell'acqua potabile, alla vetustà delle tubazioni di allacciamento o alla struttura ad albero della rete di distribuzione che per caratteristiche intrinseche non consenta la continua circolazione dell'acqua nelle tubazioni.
Riparazioni e manutenzioni sulla rete: in seguito alla temporanea interruzione del servizio, nei primi istanti successivi al riempimento delle condotte si potrebbe verificare un'alterazione della trasparenza dell'acqua a causa della movimentazione di depositi all'interno delle tubazioni; in tali casi l'Utente dovrà lasciar fluire l'acqua per alcuni minuti fino al ripristino delle normali condizioni di erogazione, senza per questo pretendere dal Gestore una detrazione dei consumi utilizzati a tale scopo.
Il Gestore si impegna comunque ad adottare tutte le cautele necessarie per prevenire o comunque limitare i temporanei disservizi di cui ai punti precedenti.

Art. 19 - Sopralluoghi e verifiche

Risulteranno a carico dell'Utente gli interventi conseguenti a richieste inoltrate al Gestore per verificare cause di inconvenienti nel servizio di erogazione qualora dette cause risultino non imputabili al Gestore stesso.

CAPITOLO II ALLACCIAMENTI - APPARECCHI DI MISURA

Art. 20 - Allacciamento

Si intende per allacciamento l'insieme di tutte le opere civili ed idrauliche atte all'approvvigionamento idrico di una o più utenze poste anche in immobili diversi. Fanno parte integrante dell'allacciamento la saracinesca di derivazione stradale, il relativo chiusino, le tubazioni, il rubinetto di arresto a monte del contatore, il contatore, il vano per l'alloggiamento del contatore, completo di sportello, opere murarie e ogni accessorio.

Spetta al Gestore determinare le caratteristiche tecniche e fisiche dell'allacciamento, con particolare riferimento al percorso delle diramazioni ed alla posizione del contatore.

Per l'allaccio alla rete l'impianto deve essere munito di valvole di chiusura e/o valvola di non ritorno. Qualora non presenti l'utente provvede alla sua istallazione. L'ente gestore nella fase di controllo di tutti i requisiti, prima dell'istallazione dei misuratori, redige apposito verbale di verifica di regolarità e conformità dell'impianto ai requisiti stabiliti dall'Ente stesso.

Il richiedente dovrà garantire che il percorso adottato rimanga accessibile e ispezionabile.

Art. 21 - Collocazione del contatore

Ogni allacciamento dovrà essere dotato di un numero di contatori pari al numero di utenze servite. Tutti i dispositivi sono obbligatori.

Ogni dispositivo posto a valle del contatore è di proprietà dell'Utente cui spetta ogni onere per l'installazione e la manutenzione.

Il contatore sarà collocato di norma all'esterno delle abitazioni in posizione concordata con il Gestore, e sarà posto sul confine di proprietà in apposito pozzetto, o nicchia, adeguatamente protetto.

In particolare, per immobili con due o più utenze di tipo condominiale, l'installazione dei contatori potrà avvenire, in deroga, all'interno di spazi comuni purché facilmente accessibili anche al Personale del Gestore, protetti dagli agenti atmosferici ed in posizioni atte a consentire una facile manutenzione e lettura.

E' vietato l'utilizzo di lucchetti e/o altre chiusure fisse che non consentono l'intervento autonomo da parte dell'Ente gestore nel vano contatore.

Art. 22 - Proprietà dell'infrastruttura

La proprietà degli allacciamenti realizzati è del Gestore che si riserva la possibilità di utilizzare la parte di allacciamento posta a monte del contatore per effettuare eventuali nuove derivazioni senza che l'Utente possa richiedere indennizzi di alcun genere.

Gli impianti e le tubazioni per la distribuzione dell'acqua dal limite della proprietà pubblica sono di proprietà dell'Utente che deve provvedere alla loro manutenzione, nel rispetto delle vigenti norme in materia e di quelle prescritte dal Gestore. Fatta eccezione per le reti di distribuzione che attraversano proprietà private al fine di servire altri Utenti, le tubazioni si intendono di proprietà comunale fino al limite con la proprietà privata dell'Utente.

L'Utente deve adottare tutti i provvedimenti atti a prevenire dispersioni di acqua sull'impianto di propria competenza. Gli impianti per la distribuzione dell'acqua nell'interno della proprietà privata, a valle del punto di consegna coincidente con il confine della proprietà pubblica, sono realizzati a cura e spese dell'Utente.

Gli impianti di nuova realizzazione, o nei casi di manutenzione straordinaria, devono essere eseguiti secondo le disposizioni vigenti in materia**.** Nel caso in cui vengano riscontrate irregolarità, il Gestore può

sospendere la fornitura senza alcun preavviso, riattivandola solo dopo che l'Utente avrà eseguito, a sua cura e spese, le necessarie modifiche. Gli Utenti rispondono della buona costruzione e manutenzione degli impianti interni. Il Gestore inoltre non assume nessuna responsabilità per i danni procurati dal cattivo funzionamento degli impianti interni medesimi.

Art. 23 - Oneri di allacciamento

I nuovi allacciamenti saranno realizzati esclusivamente ed integralmente dal gestore del servizio a spese del richiedente.

Art. 24 - Oneri di manutenzione

La manutenzione sulle tubazioni di allacciamento fino al contatore compreso sarà effettuata dal Gestore a sua cura e spese, fatta salva la verifica di eventuali danni imputabili a terzi o all'Utente stesso.
Il Gestore si riserva la facoltà di spostare il contatore in posizione conforme alle indicazioni del presente regolamento in relazione alle connesse attività manutentorie e/o di lettura del contatore, con addebito delle relative spese all'Utente. Il Gestore non effettua di norma alcun intervento di verifica da eseguirsi a valle del contatore.

Art. 25 - Disposizioni varie

Gli allacciamenti esistenti in derivazione dalla condotta principale comportano la responsabilità in solido delle utenze interessate.
Il personale tecnico del Gestore ha la facoltà di ispezionare in qualsiasi momento le opere costituenti l'allacciamento e di farle eventualmente modificare qualora ritenga che esse siano di pregiudizio al buon funzionamento dell'impiantistica idraulica. A tale effetto non potrà mai essere negato dall'utente agli incaricati l'accesso alla sua proprietà.
In particolare, l'Utente non potrà impedire al Gestore di effettuare la riparazione di perdite sull'allacciamento, anche nella porzione ricadente su suolo privato.
Sulla base di comprovati elementi tecnici legati alla vetustà dell'allacciamento, il Gestore potrà procedere al rifacimento integrale dello stesso, addebitando gli oneri tariffari all'Utente.

Art. 26 - Contatori - Manutenzione

I contatori, compresi quelli esistenti, sono di proprietà del Gestore che ne stabilisce il tipo ed il calibro, in relazione alla natura della fornitura ed al consumo presunto che l'Utente è tenuto a dichiarare al momento della stipula del contratto le misure delle nicchie devono essere realizzate secondo norme tecniche di riferimento. In caso di condomini il vano può essere realizzato ad Armadio Contatore.
II Gestore, a mezzo di propri incaricati, avrà libero accesso ai propri impianti ed al contatore installato anche entro la proprietà privata con libero accesso fino al luogo in cui il contatore è stato posizionato per le necessarie verifiche e la rilevazione dei consumi.
Il Gestore ha inoltre la facoltà di sostituire i contatori per necessità tecniche e di malfunzionamento; nel caso di variazione di portata per mutate esigenze e/o caratteristiche dell'utenza, il Gestore addebiterà all'Utente le spese relative.
Il Gestore potrà procedere allo spostamento del contatore qualora esso si trovi in posizione di difficile accessibilità o in seguito a modifiche effettuate sull'impianto idraulico interno. Qualora però l'impiantistica interna non dovesse presentare sufficienti garanzie di affidabilità ed un buono stato di conservazione, si dovrà preventivamente provvedere alla sostituzione di quanto non idoneo. Gli oneri di spostamento del contatore saranno addebitati all'Utente.

Art. 27 - Custodia dei contatori

L'Utente ha l'obbligo di mantenere sgombri e puliti gli alloggiamenti dei contatori.
E' fatto divieto di istallazione all'interno del vano contatore di apparecchiature e componenti elettrici e/o accessori vari non necessari al funzionamento del contatore stesso.
Tutti gli apparecchi di misura vengono dotati di apposito sigillo di garanzia apposto dal Gestore. Qualora il personale dipendente del Gestore accerti la manomissione del sigillo, dovrà provvedere all'immediato ripristino dello stesso addebitando all'Utente le relative spese secondo quanto espressamente previsto nella tariffa. La ripetuta rimozione del sigillo, o qualunque altra operazione destinata a rendere irregolare il funzionamento del contatore, possono comunque dar luogo ad azione giudiziaria contro l'Utente, alla sospensione immediata dell'erogazione ed alla risoluzione del contratto di fornitura.
Il Gestore può inoltre ordinare in qualsiasi momento lo spostamento di misuratori posti in luoghi non facilmente accessibili ai propri tecnici, e tali lavori dovranno essere sempre consentiti dall'Utente, con oneri a carico del medesimo.

Art. 28 - Posizione dei contatori

I contatori dovranno essere collocati in luogo idoneo e di facile accesso per le operazioni di lettura e manutenzione, tale luogo si dovrà stabilire in accordo con il servizio acquedotto. L'installazione dei contatori sarà fatta in apposite nicchie nell'immediata vicinanza del muro di cinta perimetrale.
Tutti i contatori e la valvola che lo precede saranno provvisti di apposito sigillo di garanzia apposto dal servizio acquedotto.
Per i contatori già installati alla data di entrata in vigore della *"Carta dei Servizi*" il Gestore potrà prescrivere l'esecuzione dei lavori necessari per rendere agevole la lettura disponendo, eventualmente, una diversa ubicazione del contatore.
Ove l'utente non vi provveda entro i 60 giorni successivi alla notifica della prescrizione potrà essere disposta la sospensione dell'erogazione.
L'utente ha l'obbligo di mantenere accessibili, sgomberi e puliti i pozzetti o nicchie dei contatori, la botola del pozzetto e lo sportello della nicchia.

Art. 29 - Usi impropri dell'infrastruttura

Per usi impropri della risorsa idrica, devono intendersi:
a) sigilli manomessi, anche senza prelievo abusivo;
b) spostamento non autorizzato del misuratore;
c) manomissione e rottura del contatore, anche senza prelievo abusivo;
d) presenza di by pass su condotta fornita di misuratore;
e) inversione del misuratore;
f) prelievo abusivo da bocca antincendio;
g) allaccio in fognatura in assenza di nulla osta;
h) utilizzo diverso da quello indicato nel contratto;
i) Cessione a terzi senza esplicita autorizzazione del gestore ed alle condizioni e modalità dallo stesso ufficio stabilite.

È fatto divieto di prelevare acqua senza un regolare contratto o allacciandosi senza l'intervento del gestore sulla rete idrica, di utilizzare l'acqua per usi diversi da quelli consentiti dal regolamento, di prelevare l'acqua senza un idoneo contatore o di prelevarne, anche parzialmente, mediante presa a monte del contatore.
Sono ritenuti abusivi tutti i prelievi effettuati da condotte, tubazioni e impianti se non espressamente autorizzati dal Gestore della stessa.
I prelievi d'acqua dalla rete idrica sono consentiti esclusivamente per le destinazioni indicate nel contratto di fornitura e con le modalità in esso specificate. È pertanto vietato l'uso dell'acqua per destinazioni anche

parzialmente diverse da quelle dichiarate ed autorizzate; anche tali prelievi sono comunque considerati abusivi.
Si considera Uso Improprio anche l'allaccio alla rete fognaria in assenza di regolare autorizzazione.
L'Utente che deve eseguire eventuali lavori è obbligato a informarsi presso gli uffici comunali preposti, sull'esatta ubicazione delle condutture stradali e delle reti idriche, affinché non siano recati danni alle stesse.
I prelievi abusivi accertati sono assoggettati al rimborso dell'acqua consumata, al rimborso delle spese sostenute per ricerche e accertamenti ispettivi, al rimborso dei danni sulle condotte di adduzione, al rimborso dei costi di rifacimento della derivazione e del gruppo di misura e del relativo alloggiamento e di ogni altro adeguamento impiantistico. Per l'importo dei costi e delle penali applicabili si rinvia al disposto successivo.
In caso di allaccio in fogna senza contratto, l'utente sarà tenuto al rimborso delle spese per il servizio di fognatura fruito, calcolato sulla base dell'acqua prelevata, oltre che degli ulteriori importi. Qualora siano provocati guasti alle tubazioni per mancata richiesta di segnalazione di ubicazione, o per negligenza o colpa di chi esegue lavori in prossimità delle tubazioni, il gestore ha diritto al rimborso conseguente all'interruzione effettuata per le dispersioni di acqua riscontrate, il tutto maggiorato secondo quanto previsto in Regolamento Comunale. La riparazione, sarà ovviamente, eseguita a spese di chi ha provocato il guasto.
Ogni danno e conseguente spesa derivanti da incuria o manomissione del contatore sono a carico dell'Utente, che per casi più gravi potrà anche essere sospeso dall'utenza.
Nel caso di uso differente da quello autorizzato nel contratto o la modifica d'uso successiva alla stipula del contratto e non comunicata, ovvero i casi di mancata comunicazione del subentro da parte del reale utilizzatore del servizio, l'Utente deve saldare il consumo pregresso alla tariffa corretta per la tipologia d'uso effettiva e si applica la penale prevista nel regolamento comunale, oltre i normali costi di verifica e istruttoria.
Nei casi di uso del servizio senza contratto, o senza Nulla Osta all'allaccio in fognatura o comunque di prelievo non autorizzato effettuato con qualsiasi mezzo e/o artificio perpetrati dal titolare del contratto, o i casi rottura dolosa o inversione del contatore.
L'Utente è tenuto a pagare il corrispettivo del consumo pregresso e viene applicata la penale prevista nel Regolamento Comunale, oltre ad eventuale rimborso spese di ricerca e costi di verifica e istruttoria.
Le precedenti elencazioni solo puramente esemplificative: nelle relative casistiche andranno fatte confluire tutte le violazioni che possano essere considerate simili, in particolare riguardo all'elemento soggettivo che le contraddistingue.

CAPITOLO III RILEVAZIONE DEI CONSUMI - CALCOLO DEI CORRISPETTIVI - MODALITÀ' DI PAGAMENTO

Art. 30 - Determinazione dei consumi e fatturazione

a) Ai fini della determinazione dei consumi l'erogazione del servizio ha inizio dalla data effettiva dell'attivazione del contatore.
b) La rilevazione dei consumi idrici avviene sulla base della lettura dei contatori.
c) L'Utente ha l'obbligo di permettere e facilitare al personale del Gestore l'accesso ai contatori per il rilievo dei consumi. In caso di impossibilità di accedere al contatore per assenza dell'Utente al momento della lettura, l'incaricato lascerà una cartolina sulla quale l'Utente dovrà riportare i dati dei consumi e successivamente consegnarla o inviarla agli uffici competenti secondo le modalità consentite (posta, fax, e-mail, portale web, autolettura).
d) È prevista, altresì, la possibilità di autolettura dei contatori da parte dell'Utente da effettuarsi su

apposito modulo lasciato dal personale incaricato o inviato al domicilio dell'utente, ovvero via portale Web nel momento di attivazione.

Nelle ipotesi previste dalle lettere c) e d), l'autolettura deve considerarsi obbligatoria. La mancata comunicazione dell'autolettura comporterà l'addebito di un consumo stimato.
Normalmente la lettura dei contatori è effettuata almeno due volte l'anno.

e) Agli effetti della determinazione dei consumi è considerato soltanto l'intero metro cubo rilevato dalla lettura del contatore, trascurando le frazioni di metro cubo.
f) Qualora l'Utente accerti degli inconvenienti nella rilevazione dei propri consumi (contatore sporco, vetro rotto, ecc.), dovrà comunque restituire la scheda di autolettura riportando in essa specificatamente quanto riscontrato.
g) In mancanza di questi elementi, si opererà in base ai consumi medi delle utenze aventi le stesse caratteristiche dell'Utente interessato, per il periodo di un anno. Il gestore potrà così effettuare la fatturazione sulla base di tali consumi medi stimati, in attesa di acquisire delle letture valide.

Art. 31 - Contatori multiutenza e promiscui

Si intende per contatore multiutenza quello che alimenta più unità immobiliari distinte, facenti parte
0 meno di un unico fabbricato.
Nelle abitazioni esistenti, qualora per motivi tecnici non sia possibile la separazione degli impianti idrici interni, è ammessa la presenza di contatori multiutenza. In tale caso verrà sottoscritto un unico contratto, in seguito al quale i consumi saranno addebitati mediante l'emissione di una unica fattura, intestata al soggetto che avrà sottoscritto il contratto, che prevede il deposito cauzionale e la quota fissa calcolata per ogni utenza più la parte variabile misurata dal contatore.
Ogni Utente ha la facoltà di collocare a sua cura e spese un proprio contatore privato al fine di una corretta suddivisione delle rispettive quote di competenza, in relazione ai consumi rilevati dal contatore di proprietà del Gestore.
Il Gestore non provvede alla lettura dei consumi riportati dal contatore privato.
Il Gestore non riconosce come vincolanti nei suoi confronti le letture effettuate sul contatore privato e pertanto nessuna eccezione potrà essere sollevata dal Cliente in caso di differenza, anche significativa, tra i consumi rilevati dai contatori privati.
1 proprietari, qualora provvedano al rifacimento integrale dell'impianto o alla straordinaria manutenzione dello stesso, sono obbligati ad effettuare la separazione degli impianti (serbatoio di accumulo e impianti interni) per consentire la posa di un contatore per ciascuna utenza.

Art. 32 - Irregolare funzionamento del contatore

Qualora sia riscontrata irregolarità di funzionamento del contatore, il consumo dell'acqua, per tutto il tempo per il quale possa ritenersi dubbio il funzionamento dell'apparecchio e fino alla sostituzione del medesimo, è valutato secondo quanto indicato nell'art. 30 lettera g).
Nei casi di manomissione del contatore, da imputarsi all'Utente, ed in carenza degli elementi di riferimento ai consumi precedenti, il consumo è determinato dal Gestore sulla base di valutazioni tecniche, riferite alla media di casi analoghi.

Art. 33 - Guasti ai contatori ed accessori

La riparazione e l'eventuale sostituzione dei contatori, salvo i casi di danneggiamento per dolo o per colpa dell'Utente, sono a carico del Gestore.
I contatori non possono essere rimossi o spostati se non per decisione del Gestore ed esclusivamente a mezzo di suoi incaricati.

Art. 34 - Verifica dei contatori a richiesta dell'Utente

L'Utente che ritenga erronee le letture dei consumi del contatore o la determinazione dei quantitativi di acqua conteggiati, ha diritto di richiedere la verifica, previa domanda scritta, accompagnata dalla ricevuta

del versamento di un deposito di Euro 25,00, dovuta ai sensi della normativa, il Gestore dispone le opportune verifiche da effettuarsi a mezzo idonee apparecchiature.
L'Utente, o persona da questi delegato, potrà assistere a sua cura ed eventuali spese, alle prove in argomento. Della verifica del contatore sarà redatto apposito verbale da sottoscriversi anche dall'Utente se presente. Nel caso che la verifica dimostri un irregolare funzionamento, il Gestore provvederà anche al rimborso o al recupero di eventuali errate fatturazioni. A tal fine saranno presi in considerazione, ai fini della valutazione dell'errore nella fatturazione, i consumi medi dell'ultimo anno o in mancanza di questi elementi i consumi di utenti aventi le stesse caratteristiche dell'Utente interessato per il periodo presunto di mal funzionamento. In ogni caso il contatore sarà sostituito senza onere alcuno a carico dell'Utente.
Se invece la verifica comprova l'esattezza di funzionamento del contatore entro i limiti di tolleranza previsti dalle normative in vigore, il Gestore provvederà ad addebitare all'Utente secondo i parametri indicati nella relativa tariffa e fatti salvi eventuali ulteriori oneri non previsti ad ogni modo addebitati sempre all'Utente, le spese sostenute per le operazioni connesse alla verifica. I misuratori sono ritenuti idonei quando la loro tolleranza risulta compresa nella percentuale del 5% in più o in meno e, in questo caso, l'utente finale sarà tenuto, per la verifica effettuata, al pagamento del corrispettivo, che sarà addebitato nella prima fattura utile. Nel caso che il misuratore d'utenza rientri nei limiti di tolleranza non sarà sostituito.

Art. 35 - Consumi eccessivi per rotture all'impianto a valle del contatore

Di norma, è considerato consumo eccessivo un consumo rilevato superiore al 150% del precedente. Il Gestore non assume in merito alcun obbligo di richiamare l'attenzione dell'utente su eventuali consumi eccessivi, anche se sproporzionati, pur adoperandosi per quanto possibile a segnalare all'Utente tali anomalie.

Art. 36 - Pagamento dell'acqua erogata e relative modalità

Ogni fornitura di acqua, a qualsiasi titolo avvenuta, è a carico dell'Utente.
L'acqua è pagata in ragione di quanto indicato dal contatore e secondo le rilevazioni fatte dal Gestore. La fatturazione avverrà almeno due volte l'anno (Delibera Arera 655/2017 art. 38).
La quota fissa sarà fatturata in rate pertanto il periodo iniziato sarà computato per intero.
La fattura sarà calcolata sempre suddividendo il consumo secondo fasce tariffarie applicate al consumo reale o al consumo stimato, qualora la fatturazione fosse in acconto o nel caso di lettura non eseguita.
La fatturazione, comprensiva dei corrispettivi per fognatura e depurazione, è effettuata con periodicità modificabile dal Gestore nel corso del contratto, fatta salva la facoltà di fatturazioni supplementari.
La fattura conterrà gli importi dovuti per le seguenti voci:

1. quote fisse riferite alla categoria di utenza;
2. tariffa di acquedotto sul consumo riferito alla categoria di utenza secondo l'articolazione tariffaria applicata, comprensiva delle quote di eccedenze, se presenti;
3. eventuali indennità di mora e recupero spese generali di esazione;
4. tariffe di fognatura e depurazione secondo la tariffa in vigore;
5. eventuali addebiti per sospensione e riattivazione del servizio;
6. recupero spese postali se dovute ed in quanto compatibili con la normativa di settore;
7. oneri fiscali;
8. componenti tariffarie UI.

La fattura sarà recapitata nel luogo di fornitura o ad altro indirizzo indicato dall'Utente che dovrà provvedere al pagamento integrale secondo le modalità ed i termini indicati nella fattura stessa. Tali modalità e termini potranno variare nel corso del contratto, garantendo in ogni caso un periodo non inferiore a 30 giorni tra la data di emissione ed il termine di pagamento.
Il Gestore si riserva il diritto di respingere o meno la richiesta di rateizzazione ed in ogni caso il numero e l'importo delle rate sarà stabilito dal Gestore stesso

Il pagamento potrà essere effettuato dall'Utente o dall'Istituto di Credito da questi delegati e regolarmente convenzionato con il Gestore.
Nessun indennizzo o diminuzione di tariffa spetta inoltre agli utenti per eventuali interruzioni nel servizio di erogazione dell'acqua determinati da eccezionale siccità, da lavori di manutenzione alle opere dell'acquedotto, o per lavori di pubblica utilità, dal gelo o da analoghe cause di forza maggiore. Per tutte le utenze prive di contatore o nelle more della misurazione effettiva dei consumi, ma regolarmente allacciate all'acquedotto è previsto in via transitoria il pagamento di un consumo mensile forfettario, come indicato nell'art. 11 del presente Regolamento, che verrà fatturato in dodicesimi, e pertanto il mese iniziato sarà computato per intero.
Il Gestore predisporrà un programma per la progressiva installazione di un contatore presso ciascuna utenza, operando nei tempi più rapidi compatibilmente con l'effettivo numero di contatori di cui sarà accertata la mancanza. Gli Utenti non potranno pretenderne l'installazione in tempi diversi da quanto programmato dal Gestore.
L'Utente ha pertanto l'obbligo di permettere e facilitare al personale del Gestore l'accesso alla proprietà ed al fabbricato nonché di autorizzare l'esecuzione di tutte le opere necessarie alla posa del contatore

Art. 37 - Criteri per la fatturazione dei consumi e delle utenze raggruppate

Il consumo rilevato dal contatore generale a servizio di un condominio, e per il quale non ricorrano le condizioni tecniche, economiche e normative che consentano la stipula contratti con le singole unità immobiliari presenti nel condominio stesso, sarà fatturato dal Gestore tenuto conto degli scaglioni e delle tariffe previste e del numero delle unità immobiliari domestiche e non domestiche presenti nel complesso condominiale. - In Rif. Art. 26.7 del. 665/17 -

Con l'obiettivo finale di rendere più consapevoli gli utenti circa i propri consumi tramite l'installazione di un misuratore per ogni singola unità immobiliare, il soggetto competente richiede al gestore del servizio dell'acquedotto di promuovere, nei casi di utenze condominiali che sottendono unità immobiliari con tipologie di utenza sia domestiche che non domestiche, l'installazione di misuratori differenziati, atti almeno a separare i consumi relativi alle tipologie di utenza domestiche da quelli relativi alle non domestiche.

Art. 38 - Mancato pagamento Delibera Arera 311/19

Trascorsi 30 giorni di calendario dalla scadenza della fattura senza che sia avvenuto il pagamento o giunta richiesta di rateizzazione, il Gestore provvederà ad inviare all'Utente mediante raccomandata, anche mediante posta elettronica certificata, gli estremi o la copia della fattura non pagata con il preavviso di chiusura.
La sospensione e/o la disattivazione della fornitura dell'utente finale può essere eseguita solo nel caso in cui siano verificate le seguenti condizioni:

a) il gestore ha provveduto a costituire in mora l'utente finale moroso nei tempi e con le modalità di cui all'Articolo 4 del. 311/19;
b) successivamente all'escussione del deposito cauzionale, ove versato, nei casi in cui lo stesso non consenta la copertura integrale del debito;
c) siano decorsi i termini come dettati dall'art 4 "procedura per la costituzione in mora" delibera Arera n. 311/19, senza che l'utente finale medesimo abbia estinto il debito dandone comunicazione al gestore con le modalità di cui Articolo 6 della stessa Deliberazione Arera o abbia inoltrato richiesta di rateizzazione di cui all'Articolo 5.

In caso di morosità nel pagamento della fattura da parte dei soggetti meno abbienti, come individuati sulla base dell'Indicatore della situazione economica equivalente (ISEE) per i quali sussiste una condizione di indigenza, è disposta, in luogo della sospensione del servizio, l'erogazione del quantitativo minimo vitale garantito (50 litri giornalieri per persona). In questo caso il Gestore provvede a garantire esclusivamente la

fornitura giornaliera essenziale di 50 litri al giorno per persona, salvo il diritto di agire per il recupero delle somme dovute.
Nei casi di ritardato pagamento della fattura, il Gestore applica gli interessi di mora nella misura del saggio legale addebitandoli nella successiva fattura.
Allo scopo di migliorare la qualità del servizio, e di eliminare la necessità di segnalare e comprovare il ritardato o mancato recapito, il Gestore utilizzerà ove possibile e conveniente modalità di consegna delle fatture con tracciamento e certificazione.
Il ripristino della fornitura avverrà entro le 48 ore successive una volta eseguito il pagamento. Il Gestore addebiterà all'Utente le spese di sospensione e quelle di eventuale riattivazione della fornitura stessa, nonché eventuali ulteriori oneri che il Gestore ha subito in conseguenza della sospensione, per gli importi indicati nella Tabella A) del presente regolamento con la procedura di recupero credito dettagliatamente descritta nel Capitolo V del presente regolamento.
L'Utente moroso non può pretendere il risarcimento di danni comunque derivanti dalla sospensione dell'erogazione né può ritenersi svincolato dall'osservanza degli obblighi contrattuali. Il gestore può richiedere agli *Utenti finali non disalimentabili,* in aggiunta agli importi relativi alla/e bolletta/e scaduta/e, unicamente Art. 4.8 Delibera Arera 311/19:

- i costi sostenuti per la spedizione del sollecito bonario di pagamento e della comunicazione di costituzione in mora;
- gli interessi di mora calcolati, a partire dal giorno di scadenza del termine per il pagamento della/e bolletta/e, applicando il tasso di riferimento fissato dalla Banca Centra le Europea maggiorato dell'uno e mezzo per cento (1,5%).

Procedura per la limitazione la sospensione o la disattivazione della fornitura dell'utente finale moroso disalimentabile. - Art. 7 Delibera n. 311/19
7.1 La sospensione e/o la disattivazione della fornitura dell'utente finale può essere *eseguita solo nel caso in cui siano verificate le seguenti condizioni:*
a) il gestore ha provveduto a costituire in mora l'utente finale moroso nei *tempi e con le modalità di cui al precendente Articolo 4;*
b) successivamente all'escussione del deposito cauzionale, ove versato, nei *casi in cui lo stesso non consenta la copertura integrale del debito;*
c) siano decorsi i termini di cui al precedente comma 4.6, senza che l'utente *finale medesimo abbia estinto il debito dandone comunicazione al gestore con le modalità di cui al precedente Articolo 6 o abbia inoltrato richiesta di rateizzazione di cui al precedente Articolo 5.*
7.2 In aggiunta a quanto previsto dal precedente comma 7.1, in caso di morosità degli utenti finali domestici residenti, diversi da quelli di cui al precedente comma 2.1, la sospensione della fornitura può essere eseguita solo successivamente:
a) al mancato pagamento di fatture che complessivamente siano superiori ad un importo pari al corrispettivo annuo dovuto per la fascia di consumo annuo agevolato, intendendo per corrispettivo annuo quello riferito all'annualità precedente rispetto all'anno di costituzione in mora;
b) all'intervento di limitazione della fornitura, qualora tecnicamente fattibile, *volto ad assicurare un flusso di acqua erogata tale da garantire il quantitativo minimo vitale (50 litri/abitante/giorno);*
c) all'invio, da parte del gestore, di una comunicazione recante *le motivazioni* a giustificazione dell'eventuale impossibilità tecnica di addivenire alla *limitazione della fornitura.*
7.3 Con riferimento agli utenti finali domestici residenti, di cui al precedente comma 7.2:
a) nel caso di mancato pagamento di fatture che complessivamente non superino di tre (3) volte l'impor*to pari al corrispettivo annuo dovuto relativo al volume della fascia agevolata e/o nel caso in cui il medesimo utente non sia destinatario di procedure di costituzione in mora di cui al precedente Articolo 4 per un periodo di 18 mesi:*
i. le spese per la procedura di limitazione, ivi inclusi i costi del limitatore (individuate dal competente Ente di governo dell'ambito) sono poste a carico del gestore *e ammesse a* riconoscimento tariffario secondo i criteri stabiliti dall'Autorità;

ii. il gestore può procedere alla sospensione della fornitura trascorsi venticinque (25) giorni solari dall'intervento di limitazione;

b) nel caso di mancato pagamento di fatture che complessivamente superino di oltre tre (3) volte l'importo pari al corrispettivo an*nuo dovuto relativo al volume della fascia agevolata:*

i. le spese per la procedura di limitazione, ivi inclusi i costi del limitatore (individuate dal competente Ente di governo dell'ambito) sono poste a carico dell'utente;

ii. il gestore può procedere alla sospensione della fornitura trascorsi venti (20) giorni solari dall'intervento di limitazione.

7.4 Al verificarsi delle condizioni di cui ai commi 7.1 e 7.2, lettere a) e b), la procedura di cui al precedente comma 7.3, lettera b), trova comunque applicazione per tutte le utenze domestiche residenti morose (diverse da quelle di cui al precedente comma 2.1) che:

a) risultino servite da gestori per i quali l'Autorità abbia accolto (previa *valutazione sistematica delle misure proposte per il riequilibrio della* gestione) l'istanza presentata dall'Ente di governo dell'ambito competente *per il riconoscimento di costi di morosità superiori a quelli stabiliti in modo* parametrico dall'Autorità nel metodo tariffario *pro tempore vigente;*

b) non abbiano provveduto - nei termini previsti, anche tenuto conto di eventuali piani di rateizzazione - ad onorare gli obblighi (riferiti ai 24 mesi precedenti alla data di costituzione in mora) posti in capo alle medesime per il recupero della morosità pregressa;

c) risultino destinatarie di almeno una procedura di costituzione in mora di cui al precedente Articolo 4 nell'arco *di 18 mesi.*

7.5 In costanza di mora delle utenze domestiche residenti, diverse da quelle di cui al precedente comma 2.1, il gestore non può procedere alla disattivazione della fornitura e contestualmente alla risoluzione del contratto e alla rimozione del misuratore, fatto salvo il caso in cui:

a) dopo l'intervento di limitazione e/o sospensione, si verifichi la *manomissione dei sigilli ovvero dei limitatori di flusso;*

b) le medesime utenze non abbiano provveduto - nei termini previsti, anche tenuto conto di eventuali piani di rateizzazione - ad onorare gli obblighi (riferiti ai 24 mesi precedenti alla data di costituzione in mora) posti in capo alle medesime per il recupero della morosità pregressa.

7.6 In aggiunta a quanto previsto dal precedente comma 7.1, in caso di morosità delle utenze condominiali, il gestore, in sede di prima applicazione della nuova disciplina in materia di morosità: a) non può attivare la procedura di limitazione/sospensione ovvero disattivazione della fornitura idrica a fronte di pagamenti parziali, a condizione che questi ultimi: i) siano effettuati - entro la scadenza dei termini previsti nella comunicazione di messa in mora - in un'unica *soluzione;*

ii) siano pari almeno alla metà dell'importo complessivo dovuto;

b) ha la facoltà di procedere alla limitazione/sospensione ovvero disattivazione della fornitura idrica qualora - entro sei (6) mesi a far data dall'avvenuto pagamento parziale - non si provveda al saldo dell'importo dovuto.

7.7 Nel caso di utenze condominiali, l'Ente di governo dell'ambito, o altro soggetto *competente, promuove - ove tecnicamente fattibile* - l'installazione di un *misuratore per ogni singola unità immobiliare, al fine di rendere applicabili le procedure di disalimentazione selettiva, tali da consentire un rafforzamento delle tutele per le utenze domestiche residenti e in particolare di coloro che versano in condizione di disagio economico e sociale, ancorché morosi.*

7.8 Spetta, altresì, al competente Ente di governo dell'ambito la verifica dei casi in cui si rinvenga la mancanza della condizione di fattibilità tecnica per procedere alla limitazione ovvero per la promozione della disalimentazione selettiva nelle utenze condominiali.

7.9 La disattivazione, ovvero la sospensione della fornitura, non può essere eseguita:

a) qualora decorso il termine di cui al precedente comma 4.6, l'utente finale abbia effettuato il pagamento dell'import*o oggetto di costituzione in mora dandone comunicazione al gestore, ovvero abbia inoltrato richiesta di rateizzazione entro i termini di cui al precedente comma 5.2;*

b) in caso di mancato pagamento di servizi diversi dalla somministrazione del SII;

c) nei giorni indicati come festivi dal calendario, i giorni del sabato ed i giorni che precedono il sabato od altri giorni festivi.

7.10 La sospensione, ovvero la disattivazione, della fornitura può essere eseguita a partire dal primo giorno lavorativo successivo al termine ultimo, di cui al precedente comma 4.6, entro cui l'utente finale è tenuto a saldare i pagamenti *oggetto di costituzione in mora.*

7.11 Qualora nel caso di misuratore non accessibile, non sia tecnicamente possibile procedere alla limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura, il gestore ha facoltà di intervenire mediante la chiusura a livello della presa stradale, purché tale intervento possa essere effettuato senza arrecare danno alle utenze limitrofe.

Per quanto non meglio specificato si rimanda alla Delibera Arera n. 311/19 e al suo allegato.

CAPITOLO IV - NORME PER GLI IMPIANTI INTERNI

Art. 39 - Prescrizioni e collaudi

L'impianto per la distribuzione dell'acqua dopo il contatore e la relativa manutenzione sono eseguiti a cura e spese dell'Utente, in osservanza delle norme vigenti in materia.

Il Gestore si riserva di formulare prescrizioni speciali sugli impianti interni di competenza dell'Utente ritenute necessarie al funzionamento delle reti e degli impianti da esso gestiti. In forza di ciò, qualora l'installazione non fosse ritenuta idonea, il Gestore potrà sospendere la fornitura dell'acqua, previo preavviso scritto o anche in assenza di preavviso qualora sussistano ragioni di sicurezza, ferma restando la sua estraneità ad ogni responsabilità per danni a persone o a cose derivanti dall'impianto di proprietà dell'Utente.

Ogni impianto idraulico a valle del contatore dovrà comunque essere stato soggetto a collaudo nonché dotato di certificato di conformità ai sensi del DM 37/2008.

Art. 40 - Collegamenti di impianti ed apparecchi

É severamente vietato collegare alle condutture di acqua potabile apparecchi, tubazioni, impianti contenti vapore, acqua calda, acque non potabili o di altro acquedotto, o comunque commiste a sostanze estranee.

É inoltre vietato collegare i tubi dell'acqua potabile con apparecchi a cacciata per W.C. senza interposizione di vaschette aperte con rubinetti e galleggiante.

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

L'impianto interno deve essere elettricamente isolato dalla rete di competenza del Gestore con apposito giunto dielettrico isolante, e non può essere assolutamente utilizzato come prese di terra per il collegamento di impianti elettrici.

Qualora l'Utente prelevi acqua da pozzi, sorgenti autonome o da altre condotte, non è assolutamente ammessa l'esistenza di connessioni tra gli impianti interni diversamente forniti.

Art 41 - Impianti di pompaggio

Le installazioni per l'eventuale sollevamento dell'acqua all'interno degli edifici devono essere realizzate in maniera tale da impedire il ritorno in rete dell'acqua pompata, anche nel caso di guasto alle relative apparecchiature.

È vietato in ogni caso l'inserimento diretto di pompe sulle condotte derivate da quelle stradali.

Art. 42 - Serbatoi

Nel caso di accumulo di acqua nei serbatoi, la bocca di erogazione deve trovarsi al di sopra del livello massimo, in modo da impedire ogni possibilità di ritorno dell'acqua per sifonamento.

Art. 43 - Modifiche degli impianti

Il Gestore può ordinare in qualsiasi momento le modifiche che ritenga necessarie per il corretto funzionamento tecnico degli impianti e l'Utente è tenuto ad eseguirle entro i limiti di tempo che gli sono prescritti.

- Da parte sua l'Utente non potrà apportare alcuna modifica: al punto dove si trova collocato il contatore;
- al punto di allacciamento sulla condotta principale.

In caso di inadempienza il Gestore ha facoltà di sospendere l'erogazione senza che l'Utente possa reclamare danni o considerarsi svincolato dall'osservanza degli obblighi contrattuali.

Art. 44 - Danni e responsabilità

Sono di stretta pertinenza dell'Utente la buona costruzione e manutenzione degli impianti interni. Il Gestore non può essere chiamato in alcun modo a rispondere dei danni che possano derivare a terzi dagli impianti interni. Parimenti non può rispondere per eventuali danni provocati a seguito di necessarie manovre sulla rete idrica da essa gestita per cause ad esso non imputabili; è consigliato pertanto dotare gli impianti interni privati di adeguate protezioni onde salvaguardarli da eventuali danni.

Art. 45 - Vigilanza

Il Gestore ha sempre diritto di verificare e controllare le opere, le condutture, i misuratori e quant'altro di sua proprietà. Il personale, munito di tessera di riconoscimento, deve pertanto poter accedere agli impianti sia esterni che interni, per le periodiche verifiche di consumo, o per accertare alterazioni e guasti nelle condutture ed agli apparecchi misuratori e comunque per assicurarsi della regolarità dell'impianto e del servizio, in armonia con quanto previsto dal regolamento e dal contratto.

In caso di opposizione o di ostacolo il Gestore si riserva il diritto di sospendere immediatamente la fornitura dell'acqua fino a che le verifiche abbiano potuto avere luogo e sia quindi stata accertata la regolarità dell'esercizio, senza che ciò possa dar diritto a richiesta di compensi od indennizzi di sorta da parte dell'Utente.

Resta altresì salvo il diritto del Gestore di risolvere il contratto di fornitura e di esigere il pagamento di qualsiasi credito comunque maturato.

Art 46 - Identificazione dei dipendenti

I dipendenti del Gestore, nell'espletamento delle loro funzioni dovranno opportunamente qualificarsi.

Art 47 - Prescrizioni generali

L'Utente si impegna ad accettare ogni eventuale variazione che il Gestore ritenesse di dover apportare alla fornitura dell'acqua ed ai propri impianti, impegnandosi altresì a provvedere, a sua cura e spese, ad ogni modifica e sostituzione che si rendesse necessaria, in conseguenza di quanto sopra, per quanto attiene gli impianti interni e gli apparecchi di utilizzazione.

Art. 48- Reclami

L'Utente, salvo diversa espressa indicazione riportata nella domanda di concessione idrica o in una

seguente comunicazione, elegge il proprio domicilio ai fini contrattuali nel luogo di fornitura dell'acqua, dove ogni comunicazione sarà inviata dal Gestore. Ogni reclamo dovrà essere comunicato al Gestore per iscritto. Non sono ritenuti validi reclami rivolti verbalmente al personale dipendente. Fanno eccezione le sole segnalazioni tecniche con carattere di urgenza (guasti, perdite ecc.).

Art. 49 - Sanzioni

Senza pregiudizio dell'azione penale nei confronti di chi ha eseguito o fatto eseguire l'installazione di contatori o allacciamenti d'acqua "in diretta" dalla rete idrica in mancanza dell'espletamento dei necessari adempimenti, e comunque per ogni tipo di violazione del vigente Regolamento, il Gestore regolarizza le situazioni sopra citate addebitandone gli oneri conseguenti per intero all'Utente. In caso di violazione delle norme contenute nel presente Regolamento il Gestore provvederà ad applicare le sanzioni amministrative previste nella Tabella "A" del presente Regolamento.

CAPITOLO V - GESTIONE DELLA MOROSITÀ'

Art. 50 - principi generali

Al fine di far fronte al livello di morosità riscontrato dal Gestore nello svolgimento dell'attività concernente l'espletamento del servizio idrico integrato, anche con l'obiettivo di ridurre l'ammontare del Fondo crediti di dubbia esigibilità, si rende necessario procedere attraverso una politica volta a rendere efficace l'azione di recupero dei crediti vantati, ferma restando la necessità di operare senza incorrere nel rischio di compiere "pratiche commerciali scorrette".

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 20, comma 2, del D. Lgs. 6 settembre 2005, n. 206 una pratica commerciale si definisce scorretta *"se è contraria alla diligenza professionale, ed è falsa o idonea a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico, in relazione al prodotto, del consumatore medio che essa raggiunge o al quale è diretta o del membro medio di un gruppo qualora la pratica commerciale sia diretta a un determinato gruppo di consumatori ".*

La gestione del SII assolve a due distinte e convergenti funzioni di interesse pubblico: l'approvvigionamento della risorsa idrica, di carattere essenziale, e la tutela della medesima in chiave di protezione ambientale. In considerazione dell'obbligo di gestire il SII in condizioni di equilibrio economico e finanziario (articolo 117 del Decreto Legislativo n. 267/2000 e artt. 149 e 151 del Decreto Legislativo n. 152/06), il pagamento del servizio alla tariffa determinata al fine di coprire oltre i costi operativi anche la quota di ammortamento degli interventi di competenza dell'esercizio, deve consentire di disporre dei mezzi finanziari per la gestione stessa del SII, inclusa anche la auspicabile realizzazione degli investimenti, realizzando la duplice funzione di interesse pubblico sopra individuata.

In questo quadro, la tutela dei crediti commerciali realizza, dunque, una peculiare convergenza degli interessi del soggetto gestore e dei soggetti beneficiari, tanto che il legislatore ha previsto peculiari forme di tutela del credito, consentendo, in particolare, al gestore del SII di agire in autotutela, con la sospensione del servizio di fornitura d'acqua mediante distacco *(D.P.C.M. 4 marzo 1996, art. 8.4.5; "Il gestore, previa diffida a norma di legge, sospende l'erogazione in caso di morosità dell'utente e la riprende entro due giorni lavorativi dal pagamento ovvero a seguito di intervento dell'autorità competente")*. Lo stesso codice civile all'art. 1565 prevede che: *"Se la parte che ha diritto alla somministrazione è inadempiente e l'inadempimento è di lieve entità, il somministrante non può sospendere l'esecuzione del contratto senza dare congruo preavviso ...* ".

Art. 51- Informazione, solleciti e diffide nel caso di mancato pagamento

I corrispettivi per i servizi forniti devono essere pagati integralmente entro la data di scadenza, specificata nella fattura, secondo le modalità indicate dal Gestore.

A tal fine, il termine di scadenza per il pagamento dovrà essere superiore/uguale a 20 giorni solari dalla data di emissione della bolletta adeguandosi di conseguenza. Non sono ammessi pagamenti parziali o ridotti delle bollette, se non espressamente autorizzati dal Gestore.

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. Qualsiasi contestazione, opposizione o reclamo che l'utente finale ritenesse di fare in merito all'importo dei consumi fatturati e per ogni altro motivo, dovrà essere presentata al Gestore di norma entro il termine di scadenza del pagamento indicato in fattura.

Trascorsi 30 giorni solari dalla data di scadenza indicata in fattura e sempre che la stessa non sia stata integralmente pagata, il Gestore invierà una diffida ad adempiere ai sensi dell'art. 1454 c.c., che vale anche come atto di messa in mora, attraverso una comunicazione scritta (raccomandata A/R o pec.), riportandovi gli estremi delle fatture non pagate.

Nella diffida ad adempiere l'utente sarà avvisato delle modalità con cui dovrà dimostrare l'avvenuto pagamento e, persistendo la morosità, della sospensione della fornitura del servizio idrico integrato o dell'eventuale riduzione del flusso idrico.

Per le utenze domestiche residenti la sospensione della fornitura sarà sostituita dalla limitazione di flusso, qualora determini una effettiva diminuzione della fornitura nei confronti del soggetto che ha determinato la morosità e le condizioni tecniche lo consentano.

Nella diffida ad adempiere saranno altresì indicate le conseguenti azioni per il recupero del credito e per la risoluzione del contratto.

La limitazione o la sospensione della fornitura del servizio idrico integrato verrà effettuata se entro il termine di 30 giorni solari dalla data di notifica della diffida ad adempiere l'utente non abbia effettuato o comprovato il pagamento.

Tutte le penali per morosità saranno addebitate in fattura.

In caso di mancato pagamento entro la data di scadenza della fattura, verranno applicati i seguenti addebiti:

- gli interessi riferiti al tasso BCE aumentati di 1,5 punti percentuali;
- Le spese di spedizione dell'atto di messa in mora;
- In caso di limitazione dell'utenza morosa, i costi dell'intervento di limitazione e il costo del limitatore;
- In caso di sospensione/disattivazione dell'utenza, saranno addebitati i costi per la riattivazione della stessa.

Gli utenti domestici residenti, cui viene riconosciuto il Bonus Sociale Idrico, sono esentati dall'applicazione degli interessi di cui sopra.

Il gestore è tenuto a garantire all'utente la possibilità di rateizzare il pagamento qualora la fattura emessa superi del 100% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi.

La possibilità di rateizzare il pagamento deve essere concessi anche agli utenti domestici residenti, cui viene riconosciuto il Bonus Sociale Idrico

Il Gestore, in caso di importi complessivi consistenti e qualora l'utente finale ne faccia espressamente richiesta, potrà comunque prevedere altre forme rateizzate di pagamento.

Il piano di rateizzazione, concordato con il Gestore, deve stabilire un numero di rate non cumulabili e 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.

L'utente finale, a cui sia stata inviata la diffida ad adempiere oppure a cui sia stata già limitata o sospesa la fornitura e che effettui il pagamento, dovrà darne comunicazione scritta al gestore, trasmettendo l'attestazione di avvenuto pagamento nelle modalità indicate nella diffida ad adempiere. L'utente finale moroso non può pretendere il risarcimento di eventuali danni derivanti dalla limitazione o dalla sospensione della fornitura dell'acqua, né può ritenersi svincolato dall'osservanza degli obblighi contrattuali.

Nei casi in cui il gestore abbia limitato o sospeso la fornitura per morosità, la riattivazione avverrà nei tempi e con le modalità previste dalla Carta dei servizi idrici integrati.
Non potrà essere limitata o sospesa la fornitura del servizio idrico integrato:

a. • In assenza di invio di comunicazione scritta di messa in mora;
b. • quando il pagamento da effettuarsi è inferiore o uguale al deposito cauzionale;
c. • nei casi in cui il servizio è necessario per primarie necessità sanitarie o di sicurezza individuate dalle amministrazioni competenti;
d. • in presenza di utenze con agevolazioni tariffarie di cui il gestore è a conoscenza.
e. • nei giorni prefestivi o festivi;
f. • quando l'utente finale può dimostrare che il pagamento, pur essendo stato effettuato, non è ancora stato trasmesso per cause non imputabili allo stesso;

In presenza di procedure di verifica relative alla fatturazione, ai reclami e alle conciliazioni non ancora concluse (i casi di reiterazione o sollecito delle fattispecie sopra menzionate) non saranno considerate nuove verifiche;

Trascorsi almeno 20 giorni solari dalla sospensione della fornitura del servizio idrico integrato ovvero dalla riduzione del flusso, perdurando l'inadempimento, il Gestore potrà procedere alla risoluzione del contratto con l'eventuale sigillatura o rimozione del misuratore. In quest'ultimo caso, qualora l'utente finale provveda al pagamento totale delle somme dovute, comprese le penalità, il servizio potrà essere riattivato solo a seguito della stipula di un nuovo contratto di fornitura e previo pagamento del corrispettivo previsto.
In caso di richiesta di nuovo contratto di fornitura da parte di un soggetto caratterizzato da una precedente morosità non ancora saldata, anche su un'altra utenza, il Gestore ha la facoltà di non accettare la richiesta fino all'estinzione del debito.
Come disciplinato nei precedenti articoli, il Gestore si riserva il diritto di sospendere la fornitura del servizio per cause di forza maggiore o imputabili a soggetti terzi, per ragioni di servizio, o per sopperire a fabbisogni d'emergenza, senza che l'utente finale possa avanzare pretese risarcitorie o indennizzi di sorta.
La fornitura può inoltre essere sospesa per le seguenti cause:

a. Mancata o inesatta comunicazione dei dati d'utenza in caso di volture o subentri (artt. 5 e 8 del presente regolamento);
b. Utilizzo della risorsa idrica per un immobile od un uso diverso da quello per il quale è stato stipulato il contratto;
c. Prelievi abusivi;
d. Cessione dell'acqua a terzi;
e. In caso di pericolo per persone o cose;
f. Manomissione del misuratore d'utenza e delle opere di proprietà demaniale, compresa la manomissione dei sigilli del misuratore d'utenza stesso;
g. Morosità persistente nonostante la messa in mora;
h. Mancata realizzazione da parte dell'utente finale delle modifiche suggerite dal gestore, in caso d'irregolarità riscontrate dallo stesso o di pericolo per persone o cose.

La sospensione sarà disposta dopo 30 giorni dal preavviso di sospensione contenente l'invito a regolarizzare la situazione nel caso in cui l'utente finale non abbia provveduto.
Il preavviso non è dovuto nei casi di cui alle lettere c), d), h).
Sono fatti salvi gli altri casi di sospensione della fornitura previsti in norme specifiche del presente Regolamento. All'atto della sottoscrizione del contratto di somministrazione, il gestore ai sensi della delibera ARERA n.86/2013, richiede all'utente finale un deposito cauzionale a garanzia dell'assolvimento degli obblighi di pagamento della fornitura. In caso di morosità dell'utente finale, il gestore si riserva la possibilità di trattenere tale somma fino alla concorrenza dei propri crediti e provvedere all'addebito di nuovo deposito, senza pregiudizio per le altre azioni derivanti da inadempienze del presente regolamento e della legge. In caso di morosità per importi minori o uguali al deposito il gestore non potrà limitare o sospendere il servizio.
Il deposito cauzionale è determinato in misura pari al valore indicato nella Tabella A.
Nei casi in cui il titolo giuridico, in base al quale l'utente ha stipulato il contratto di fornitura, sia di

durata inferiore a due anni, il deposito cauzionale sarà sempre determinato nella misura massima.
In caso di indisponibilità per un utente finale dei dati di misura ottenuti in base alla raccolta da parte del personale incaricato dal Gestore o da autoletture necessari per la determinazione del consumo medio annuo, il Gestore procederà a stimarlo in base al valore di riferimento delle tipologie di utenza attribuite nel contratto di fornitura idrica stipulato con l'utente finale **(delibera ARERA n° 218/2016)**. Ogni due anni il gestore procede all'aggiornamento dei depositi cauzionali, qualora l'ammontare del consumo medio annuo sia variato in più o in meno del 20 %. In ogni caso per tutte le utenze il deposito cauzionale potrà essere aggiornato alle tariffe vigenti.
Per le utenze condominiali il deposito è pari al 60% della somma dei depositi cauzionali riferiti ai singoli utenti finali sottesi all'utenza condominiale.
L'addebito dell'importo del deposito avviene con le seguenti modalità:
- per le nuove utenze l'importo si suddivide in almeno tre rate: 50% all'attivazione; 25% nella prima fattura; 25% in fattura successiva.
- per le utenze preesistenti, l'adeguamento dell'importo si suddivide in almeno due rate: 50% nella prima fattura; 50% in fattura successiva.

Sono escluse dall'applicazione del deposito cauzionale:
- le utenze che abbiano attivato il pagamento delle fatture con addebito diretto su conto corrente bancario o postale o su carta di credito;
- le utenze con agevolazioni tariffarie di carattere sociale di cui il gestore sia a conoscenza. In tali casi il deposito cauzionale sarà restituito, maggiorato degli interessi legali, fermo restando che la perdita delle condizioni necessarie per l'applicazione dell'agevolazione tariffaria, determinerà di nuovo l'addebito della cauzione.

Il deposito cauzionale viene restituito alla cessazione del contratto, maggiorato degli interessi legali, mediante l'emissione della fattura di cessazione entro 30 gg. solari dalla data della disattivazione, ovvero di voltura della fornitura.
Sempre in caso di cessazione dell'utenza, qualora l'importo dovuto dall'utente risulti inferiore a quello relativo al deposito cauzionale, maggiorato dei relativi interessi maturati fino alla data di riaccredito, il Gestore provvede al rimborso della differenza tramite rimessa diretta entro 45 giorni solari dalla data di disattivazione, ovvero di voltura, della fornitura.
Inoltre, al verificarsi delle cause di esclusione o di adeguamento che comportino un credito per l'utente, l'ammontare viene restituito con la prima fatturazione utile maggiorato degli interessi legali. Per le utenze non domestiche con consumi annui superiori a mc. 500 il gestore può dare facoltà agli utenti finali di scegliere forme alternative al deposito cauzionale, come la fideiussione assicurativa o bancaria di importo pari a quello del deposito. In caso di domiciliazione della bolletta, ove si verifichi una morosità determinata da insufficienza di fondi, le utenze in oggetto perdono il diritto all'esclusione dall'applicazione del deposito cauzionale.

Art. 52 - Individuazione delle utenze a cui sospendere il servizio

Il responsabile dell'Ufficio Tributi deve procedere ad individuare le utenze a cui sospendere il servizio, previo accertamento della compiutezza della procedura descritta al paragrafo precedente e del persistere dello stato di morosità dell'utenza.
Al fine di indurre l'utente a "pagare puntualmente" le bollette si procede alla sospensione dell'erogazione anche in presenza di una sola fattura insoluta.
Le utenze a cui sospendere il servizio vengono raggruppate per zone (vie), con preferenza da riconoscere alle zone in cui sono presenti grossi condomini, e ciò al fine di operare celermente, riducendo così al minimo gli spostamenti delle squadre operative. Compete al responsabile dell'Ufficio Idrico procedere alla sottoscrizione dei verbali di chiusura dell'erogazione che devono essere consegnati alle squadre operative il giorno antecedente a quello fissato per il distacco.
La stampa del verbale di sospensione determina in automatico la creazione di una voce di debito a carico dell'utenza per un importo di € 30,00 (oltre IVA), con la descrizione "Diritti per sospensione dell'erogazione" che sarà addebitata all'Utente.

Art. 53 - Sospensione dell'erogazione

Ciascuna squadra operativa è composta da uno o due operai. Una volta ricevuti i verbali devono procedere alla sospensione senza alcuna remora e senza ulteriore preavviso all'utenza, procedendo alla chiusura della valvola a passante ed apponendo il sigillo numerato messo loro a disposizione dal Gestore. Il verbale deve essere completato nelle parti mancanti, si deve riportare la lettura del contatore nonché idonea documentazione fotografica ed eventuali ulteriori annotazioni ritenute utili. Una copia del verbale viene quindi lasciata all'Utente nella cassetta della posta, se possibile, ovvero dentro la nicchia del contatore, mentre l'altra viene riconsegnata all'Ufficio Tributi al fine di inserire nel sistema l'avvenuto distacco, e la lettura registrata. La procedura di distacco deve concludersi con la chiusura e l'apposizione del sigillo: non è ammessa alcuna deroga né eccezione tranne che l'utente oppone resistenza ovvero è in grado di dimostrare l'avvenuto integrale pagamento.
Viene fatto infine divieto agli operai di procedere alla sospensione del servizio, anche se per errore risulta emessa la relativa disposizione, a tutti gli immobili adibiti all'espletamento di servizi essenziali, quali a titolo esemplificativo: ospedali, uffici comunali, scuole ed asili, caserme.
Ciascuna squadra operativa deve procedere alla sospensione giornalmente, con esclusione delle giornate di venerdì e dei giorni prefestivi.
In caso di mancata esecuzione dell'ordine di distacco, nel relativo verbale devono essere inserite tutte le notizie utili per poter procedere successivamente con l'intervento di apposite squadre, eventualmente con l'assistenza delle forze dell'ordine se ritenuto necessario.

Art. 54 - Gestione del front-office

All'Utente al quale è stata disposta la sospensione dell'erogazione dell'acqua vengono fornite, con la massima chiarezza e cortesia tutte le informazioni richieste, fermo restando che l'operatore deve preliminarmente verificare la completezza dei dati personali già inseriti a sistema e, in caso di eventuali carenze, integrarli con ulteriori recapiti (telefonici e/o di posta elettronica).
All'Utente verranno quindi consegnati, qualora ne sia sprovvisto, il duplicato della bolletta insoluta accompagnata dal documento contabile per un importo di € 30,00 , con la descrizione "Diritti per sospensione dell'erogazione" e dal documento contabile relativo ai "Diritti per riattivazione del servizio sospeso per morosità" pari ad € 30,00.

Gli operatori per la riattivazione del servizio, possono prospettare esclusivamente pagamenti a saldo del debito maturato .

Resta assolutamente vietato accettare pagamenti in contanti o assegni di conto corrente bancario. Qualora la morosità complessiva sia superiore a 100,00 € e l'utente ne faccia motivata ed espressa richiesta scritta, l'operatore, provvede a gestire il recupero dei crediti in modo personalizzato.

Il piano di rientro viene definito nel rispetto delle seguenti fasce di debito complessivo maturato:

a. Per importi compresi tra € 100,00 e € 400,00, il debito può essere estinto al massimo in ulteriori quattro rate mensili;
b. Per importi compresi tra € 400,01 e € 1.000,00, il debito può essere estinto tra cinque e dodici rate mensili;
c. Per importi compresi tra € 1.000,01 e € 3.000,00, il debito può essere estinto attraverso il pagamento da tredici e ventiquattro rate mensili;
d. Per importi compresi tra €. 3.000,01 e 6.000,00 il debito puo' essere estinto attraverso il pagamento tra venticinque e trentasei rate mensili;
e. Per importi compresi tra €. 6.000,01 e 20.000,00 il debito puo' essere estinto attraverso il pagamento tra trentasei e quarantacinque rate mensili;
f. Per importi compresi tra €. 20.000,01 e 60.000,00 il debito puo' essere estinto attraverso il

pagamento tra quarantasei e sessanta rate mensili;

g. Oltre 60.000,01 fino a settantadue rate mensili;

L'Ufficio Tributi non è autorizzato a sottoscrivere piani di rientro con contenuti diversi da quanto su riportato, e pertanto qualsiasi eventuale istanza di diversa rateizzazione deve essere preventivamente approvata dal Funzionario.
Con la sottoscrizione del piano di rientro, l'Utente accetta incondizionatamente;

- Il riconoscimento del debito complessivo maturato;
- L'obbligo del pagamento delle rate entro le scadenze concordate;
- La clausola che in caso di ritardo nel pagamento delle rate il Gestore procederà, senza alcun ulteriore preavviso, al nuovo distacco a cui non potrà più seguire alcuna rateizzazione.

La gestione della pratica oggetto di rateizzazione, compreso l'eventuale ulteriore distacco resta di competenza esclusiva dell'Ufficio Tributi, che procederà ad inserire a sistema tutte le informazioni necessarie ad una corretta conduzione della stessa. In caso di ritardo superiore a dieci giorni del pagamento della rata concordata, verrà disposta la nuova sospensione che sarà eseguita esclusivamente da personale interno del Gestore.

Art. 55 - Riattivazione del servizio

Una volta accertato il pagamento a saldo di quanto dovuto, compreso il pagamento delle fatture relative alla sospensione e alla riattivazione del servizio, ovvero la prima rata nel caso di concordata rateizzazione, il personale dell'Ufficio Tributi emette la disposizione di riallaccio, da consegnare esclusivamente alla squadra operativa formata da personale dipendente, che procede al riallaccio entro i successivi due giorni lavorativi.
La squadra che opera il riallaccio deve preliminarmente verificare la corretta apposizione del sigillo, il mantenimento della sua integrità, la lettura del contatore ed annotare eventuali anomalie sul verbale di riapertura.
Il suddetto verbale, compilato in ogni sua parte viene quindi riconsegnato all'ufficio che ha emesso la disposizione di riallaccio che provvede a curarne la registrazione al sistema informatico.

Art. 56 - Risoluzione del contratto

Qualora l'utente con servizio sospeso non si presenta allo sportello per regolarizzare la propria posizione debitoria entro i novanta giorni successivi al distacco, il Gestore procede a rimuovere il contatore e a comunicare, mediante lettera raccomandata A/R, l'avvio del procedimento di risoluzione del contratto. Trascorsi ulteriori 30 gg. il Gestore procede, senza ulteriore indugio, alla risoluzione del contratto, alla rimozione dell'allaccio e al recupero coattivo del debito maturato.

Art. 57 - Riapertura d'ufficio

Qualora l'utente non si rechi in Ufficio per definire la propria posizione, ma si limiti a trasmettere copia delle ricevute comprovanti l'avvenuto saldo della propria morosità, l'Ufficio procede ad emettere la disposizione di riapertura e la creazione di una voce di debito "Riattivazione del servizio sospeso per morosità" pari ad € 30,00.
Solo nel caso il pagamento sia avvenuto antecedentemente alla data di emissione della disposizione di chiusura, non si deve creare quest'ultima voce di debito. Qualora da una verifica emerga che l'utente abbia rimosso autonomamente il sigillo, viene creata una voce di debito per "Penalità derivante da manomissione sigillo" di € 200,00.

TABELLA " A"

COSTI PER PRESTAZIONI ACCESSORIE

Al	Attivazione utenza	Utenza domestica	€ 10,00
A1.1	Deposito cauzionale	Utenza domestica	€ 30,00
A2	Attivazione utenza	Utenza non domestica	€ 20,00
A2.1	Deposito cauzionale	Utenza non domestica	€ 50,00
A3	Modifiche contrattuali		zero
A4	Voltura	Utenza domestica	Costo imposta di bollo
A5	Voltura	Utenza non domestica	Costo imposta di bollo
A6	Spese amministrative		€ 11,00
D1	Allacciamento idrico		Oneri a carico dell'Utente
D2	Allacciamento fognario		Oneri a carico dell'Utente
E	Verifica metrica contatore	Escluso contatori guasti	€ 30,00
F	Sospensione temporanea dell'erogazione		€ 30,00
F1	Sospensione erogazione per morosità		€ 30,00
F2	Riattivazione erogazione		€ 30,00
G1	Manomissione impianti		€ 200,00
G2	Prelievo abusivo di acqua	Oltre consumo stimato	€ 1.000,00

Art. 58 - Applicabilità del diritto - Controversie

Per quanto non previsto nel presente Regolamento sono applicabili le norme e le disposizioni vigenti. Per ogni controversia tra il Gestore e l'Utente è competente esclusivamente il Foro di Termini Imerese.