

consac gestioni idriche spa



Regolamento del servizio idrico integrato

Indice

Capo I Disposizioni generali	4
Art. 1 - Definizioni e abbreviazioni	4
Art. 2 - Titolarità del servizio	7
Art. 3 - Ambito di applicazione ed efficacia del Regolamento	7
Art. 4 - Subentro nelle preesistenti gestioni	8
Art. 5 - Oggetto del Regolamento	8
Art. 6 - Servizio di distribuzione idrica, collettamento fognario e depurazione	8
Art. 7 - Uso dell'acqua	8
Art. 8 - Uso delle opere di fognatura e depurazione	12
Capo II Attivazione e disattivazione del servizio	13
Art. 9 - Richiesta di erogazione dei servizi	13
Art. 10 - Destinatario della somministrazione	13
Art. 11 - Punti di consegna e scarico	14
Art. 12 - Allacciamenti idrici	14
Art. 13 - Allacciamenti fognari	15
Art. 14 - Casi particolari di distribuzione idrica e collettamento fognario	16
Art. 15 - Prescrizioni su allacciamenti	17
Art. 16 - Riattivazione, subentro e voltura	18
Art. 17 - Perfezionamento del contratto	19
Art. 18 - Attribuzione delle tipologie e sotto tipologie d'uso	20
Art. 19 - Deposito cauzionale	20
Art. 20 - Diniego e/o condizioni speciali	21
Art. 22 - Durata dei contratti	22
Art. 23 - Disattivazione della fornitura	22
Art. 24 - Interruzione della somministrazione e risoluzione del contratto	22
Capo III Norme tecniche	23
Art. 25 - Prescrizioni tecniche di carattere generale	23
Art. 26 - Attività vietate	25
Art. 27 - Livello di pressione servizio Acquedotto	25
Art. 28 - Continuità del servizio	26
Art. 29 - Qualità dell'acqua erogata	27
Art. 30 - Adeguatezza del sistema fognario	27
Art. 31 - Norma di rinvio	28
Capo IV Apparecchi di misura e controllo	28
Art. 32 - Apparecchi di misura	28
Art. 33 - Posizione e custodia degli apparecchi di misura	29
Art. 34 - Rilevazione dei consumi	29
Art. 35 - Verifiche, guasti e sostituzione degli apparecchi di misura	31
Art. 36 - Perdite idriche occulte	31
Capo V Tariffazione del servizio	33

<i>Art. 37 - Determinazione e applicazione della tariffa</i>	<i>33</i>
<i>Art. 38 - Quota Fissa</i>	<i>33</i>
<i>Art. 39 - Quota Variabile</i>	<i>33</i>
<i>Art. 40 - Agevolazioni sociali.....</i>	<i>34</i>
<i>Capo VI - Fatturazione del servizio.....</i>	<i>34</i>
<i>Art. 41 - Contenuto minimo della fattura</i>	<i>34</i>
<i>Art. 42 - Addebiti e modalità di fatturazione.....</i>	<i>35</i>
<i>Art. 43 - Periodicità e tempistiche di fatturazione.....</i>	<i>36</i>
<i>Art. 44 - Termini e modalità di pagamenti.....</i>	<i>37</i>
<i>Art. 45 - Rateizzazione dei pagamenti.....</i>	<i>37</i>
<i>Art. 46 - Rettifica di fatturazione</i>	<i>38</i>
<i>Art. 47 - Mancato pagamento</i>	<i>39</i>
<i>Art. 48 - Chiusura rapporto contrattuale</i>	<i>40</i>
<i>Capo VII - Relazioni con l'utenza.....</i>	<i>41</i>
<i>Art. 49 - Reclami e richieste di informazioni.....</i>	<i>41</i>
<i>Art. 50 - Sportello Utenti e servizi web.....</i>	<i>42</i>
<i>Art. 51 - Servizi telefonici</i>	<i>43</i>
<i>Allegati:.....</i>	<i>44</i>

Capo I Disposizioni generali

Art. 1 - Definizioni e abbreviazioni

Ai fini del presente Regolamento si intende per:

- **Acquedotto:** è l'insieme delle infrastrutture di captazione, adduzione, potabilizzazione e distribuzione.
- **Allacciamento fognario:** è la condotta che raccoglie e trasporta le acque reflue dal punto di scarico della fognatura alla pubblica fognatura.
- **Allacciamento idrico:** è la condotta idrica derivata dalla condotta principale e/o relativi dispositivi ed elementi accessori e attacchi, dedicati all'erogazione del servizio ad uno o più utenti. Di norma inizia dal punto di innesto sulla condotta di distribuzione e termina al punto di consegna dell'acquedotto.
- **Ambito Territoriale Ottimale (ATO o Ambito):** è il territorio sulla base del quale, ai sensi dell'art. 147 del d.lgs. n.152/06, come integrato dall'art. 7 del d.l. n. 133/14 convertito nella legge n. 164/14, sono organizzati i servizi idrici e sul quale esercita le proprie prerogative in materia di organizzazione del servizio idrico integrato l'Ente di governo dell'ambito individuato dalla Regione;
- **Area Parco:** È il territorio ricompreso nel territorio del Parco Nazionale del Cilento e Vallo di Diano che fa riferimento al territorio di 77 comuni ivi inclusi.
- **Autorità:** è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente.
- **Bacino tariffario:** è il territorio nel quale sono applicati i medesimi livelli e la medesima struttura tariffaria agli utenti finali.
- **Bolletta o documento di fatturazione:** è il documento che il gestore del SII trasmette periodicamente all'Utente al fine di fatturare i corrispettivi relativi ai servizi da lui forniti direttamente o indirettamente; è definita "di conguaglio" se afferente a consumi derivanti da letture rilevate e validate; è definita "mista" se relativa sia consumi effettivi sia consumi stimati calcolati fino alla data di emissione della stessa.
- **Bonus acqua:** è la somma accreditata all'Utente finale in virtù delle agevolazioni sociali previste dalla normativa vigente.
- **Carta dei servizi:** è il documento, adottato in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e Gestore del SII.
- **Contratto:** è il documento che disciplina, unitamente al Regolamento e alla Carta dei servizi, il rapporto tra Utente e Gestore.
- **Convenzione:** è il documento, adottato in conformità alla normativa in vigore, che regola i rapporti tra l'Ente affidante e il Gestore del SII.
- **Depurazione:** è l'insieme delle operazioni di realizzazione, gestione e manutenzione degli impianti di trattamento delle acque reflue urbane convogliate dalle reti di fognatura, al fine di rendere le acque trattate compatibili con il ricettore finale,

comprese le attività per il trattamento dei fanghi e le eventuali sezioni di recupero energetico e di materia.

- **Ente di governo dell'ambito (EGA):** è l'organismo individuato dalla regione per ciascun ATO al quale partecipano obbligatoriamente tutti i comuni ricadenti nel territorio dell'ATO medesimo e al quale è trasferito l'esercizio delle competenze in materia di gestione delle risorse idriche, ivi compresa la programmazione delle infrastrutture idriche. All' Ente di Governo dell'Ambito sono attribuiti, in particolare, i compiti di seguito richiamati:
 - a) predisposizione e aggiornamento del Piano d'Ambito (costituito dall'insieme dei seguenti atti: ricognizione delle infrastrutture, programma degli interventi, modello gestionale e organizzativo, piano economico-finanziario);
 - b) affidamento del servizio idrico integrato;
 - c) predisposizione della convenzione di gestione per la regolazione dei rapporti tra Ente di governo dell'ambito e soggetto Gestore, sulla base della convenzione tipo adottata dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico;
 - d) al fine dell'aggiornamento del piano economico-finanziario, predisposizione della tariffa nell'osservanza del metodo tariffario adottato dall'ARERA e relativa trasmissione a quest'ultima per l'approvazione.
- **Fognatura:** è l'insieme delle operazioni di realizzazione, gestione e manutenzione, nonché di ricerca e controllo perdite, delle infrastrutture per l'allontanamento delle acque reflue urbane, costituite dalle acque reflue domestiche o assimilate, industriali, le acque meteoriche di dilavamento e di prima pioggia; comprende anche le reti di raccolta, i collettori primari e secondari, i manufatti di sfioro, gli emissari, i derivatori e le stazioni di sollevamento, fino alla sezione di depurazione.
- **Gestione unitaria:** È la gestione del SII affidata a Consac gestioni idriche spa avente caratteristiche di uniformità. Comprende i seguenti n. 77 comuni: Alfano, Ascea, Atena Lucana, Auletta, Bellosguardo, Buonabitacolo, Caggiano, Camerota, Campora, Cannalonga, Casalbuono, Casaletto Spartano, Casal Velino, Caselle in Pittari, Castellabate, Castelnuovo Cilento, Celle di Bulgheria, Centola, Ceraso, Cicerale, Corleto Monforte, Cuccaro Vetere, Futani, Gioi, Ispani, Laurino, Laurito, Lustra, Magliano Vetere, Moio della Civitella, Montano Antilia, Monte San Giacomo, Montecorice, Monteforte Cilento, Montesano sulla Marcellana, Morigerati, Novi Velia, Omignano, Orria, Padula, Perdifumo, Perito, Pertosa, Piaggine, Pisciotta, Polla, Pollica, Prignano Cilento, Roccagloriosa, Rofrano, Roscigno, Rutino, Sacco, Sala Consilina, Salento, Salvitelle, San Giovanni a Piro, San Mauro Cilento, San Mauro la Bruca, San Pietro al Tanagro, San Rufo, Santa Marina, Sant'Arsenio, Sanza, Sapri, Sassano, Serramezzana, Sessa Cilento, Stella Cilento, Stio, Teggiano, Torraca, Torre Orsaia, Tortorella, Trentinara, Valle dell'Angelo, Vallo della Lucania, Vibonati.
- **Gestore:** è il soggetto che gestisce il SII ovvero ciascuno dei singoli servizi che lo compongono in virtù di un titolo autorizzativo in un determinato territorio, ivi inclusi i Comuni che li gestiscono in economia. Nell' "Area Parco Nazionale del Cilento e

Vallo di Diano - anche Area Parco - il soggetto abilitato a svolgere il servizio è Consac gestioni idriche spa.

- **Misura:** è il valore di volume rilevato da un misuratore tramite lettura da parte di un operatore presente fisicamente sul posto, oppure tramite lettura da remoto (**telelettura**) o infine raccolto da parte dell'Utente finale e successivamente comunicato al Gestore del SII (**autolettura**);
- **Misuratore:** è il dispositivo posto al punto di consegna dell'Utente finale e non, atto alla misura dei volumi consegnati; è definito "accessibile" il misuratore per cui l'accesso da parte dell'operatore incaricato dal Gestore ai fini della visualizzazione dei valori è consentito senza necessità della presenza di alcuna persona fisica; "non accessibile" nel caso in cui l'accesso è consentito solo in presenza del titolare del punto di consegna medesimo o di altra persona da questi incaricata; "parzialmente accessibile" nel caso in cui l'operatore può normalmente accedere ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori in presenza di persona che consenta l'accesso al luogo dove il misuratore è installato.
- **Morosità:** è l'inadempimento dell'obbligazione di pagamento degli importi dovuti dall'Utente finale e non al Gestore in base al relativo contratto di fornitura;
- **Punto di consegna:** è il punto in cui la condotta di allacciamento idrico si collega all'impianto o agli impianti dell'Utente finale. Sul punto di consegna è installato il misuratore dei volumi.
- **Punto di scarico:** è il punto in cui la condotta di allacciamento fognario si collega all'impianto o agli impianti di raccolta reflui dell'Utente finale.
- **Regolamento:** il documento che disciplina il servizio ed il rapporto contrattuale per la generalità degli utenti, finali e non.
- **SII:** il servizio idrico integrato di cui all'art.141 e seguenti del D. Lgs.152/2006. È costituito dall'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili di fognatura e depurazione delle acque reflue, ovvero da ciascuno di suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali; include anche:
 - a) la realizzazione di allacciamenti idrici e fognari, che consistono nelle condotte idriche e fognarie derivate dalla principale e dedicate al servizio di uno o più utenti; include l'installazione dei relativi accessori, le separazioni di rete, la rimozione dei punti presa, la realizzazione di pozzetti di derivazione;
 - b) le attività di raccolta e allontanamento delle acque meteoriche e di drenaggio urbano mediante la gestione e manutenzione di infrastrutture dedicate (fognature bianche), incluse la pulizia e la manutenzione delle caditoie stradali; tuttavia, ai fini della determinazione dei corrispettivi, laddove non già incluse nel SII alla data di pubblicazione del presente provvedimento, dette attività sono da considerarsi incluse tra le "attività non idriche che utilizzano anche infrastrutture del servizio idrico integrato";

- c) lo svolgimento di prestazioni e servizi accessori conto utenti, come l'attivazione, disattivazione e riattivazione della fornitura, la trasformazione d'uso, le volture, i subentri, la preparazione di preventivi, le letture una tantum, i sopralluoghi e le verifiche;
- d) il trasporto e la vendita di acqua con autobotte o altri mezzi su gomma in caso di situazioni emergenziali.
- **Tariffario "penalità"**: contempla gli importi dovuti al Gestore per l'esecuzione da parte dell'Utente di attività vietate dal presente Regolamento o da disposizioni di natura legislativa e/o regolatoria.
 - **Tariffario "servizi, prestazioni tecniche ed elementi / materiale idraulico"**: riporta gli importi dovuti al Gestore per servizi e forniture di componenti idrauliche accessori alle prestazioni di somministrazione di risorsa, collettamento e depurazione dei reflui.
 - **Tipologia di utenza**: è la tipologia contrattuale, individuata in base all'utilizzo della fornitura, secondo quanto previsto dalla normativa in vigore.
 - **Utente**: è la persona fisica o giuridica, anche diversa dall'Utente finale, che abbia stipulato un contratto di fornitura di uno o più servizi del SII a qualsiasi titolo, inclusa la rivendita del medesimo servizio ad altri soggetti.
 - **Validazione della misura**: è l'attività di verifica della qualità del dato proveniente dalla raccolta della misura o dall'autolettura del misuratore, finalizzata a valutare l'ammissibilità all'uso formale del medesimo dato, con presa di responsabilità da parte del Gestore.

Art. 2 - Titolarità del servizio

1. Il Gestore, sulla base della Convenzione stipulata con l'EGA, provvede all'esercizio del SII ed in particolare alla captazione, potabilizzazione, adduzione, accumulo e distribuzione ad usi civili, nonché ai servizi di fognatura, depurazione e smaltimento delle acque reflue, nel territorio dei Comuni che costituiscono la Gestione unitaria nell'Area Parco.

Art. 3 - Ambito di applicazione ed efficacia del Regolamento

1. Il presente Regolamento ha validità sul territorio del Parco Nazionale del Cilento e Vallo di Diano. Regola le modalità di gestione del servizio idrico integrato, come definito dall'art. 141 del D. Lgs. 152/2006 recante "Norme in materia ambientale".
2. Il Gestore e gli utenti sono tenuti al rispetto del presente Regolamento che deve essere ritenuto parte integrante di ogni contratto di fornitura del servizio idrico integrato o segmento di esso, senza che ne occorra la materiale trascrizione, salvo il diritto dell'Utente di averne copia gratuita all'atto della stipula del contratto o del suo rinnovo o quando comunque ne faccia richiesta.
3. Eventuali modifiche al presente Regolamento sono approvate dall'EGA su proposta del Gestore o d'iniziativa dell'EGA sentito il Gestore.

Art. 4 - Subentro nelle preesistenti gestioni

1. Il Gestore, con l'affidamento del SII da parte dell'EGA, subentra senza bisogno di accettazione dell'Utente nei contratti stipulati tra questi e il precedente esercente del servizio, sia esso ente locale, sua azienda e/o concessionario.
2. L'Utente non può opporsi e non ha diritto ad alcun compenso né indennizzo qualora si rendesse necessario il trasferimento della propria utenza ad un diverso Gestore del servizio idrico integrato.
3. I contratti esistenti sono disciplinati dalle disposizioni del presente Regolamento e dalla Carta dei Servizi, le cui norme sono inserite di diritto nei contratti esistenti ai sensi dell'art.1339 del Codice civile, senza bisogno di procedere alla stipula di uno nuovo.
4. Solo nel caso in cui il contratto manchi il medesimo è stipulato ex novo.

Art. 5 - Oggetto del Regolamento

1. Il presente Regolamento ha per oggetto la disciplina e le procedure per l'attivazione, la gestione e la chiusura del rapporto contrattuale fra gli Utenti del servizio idrico integrato - o suoi segmenti - e il Gestore. Riporta inoltre le prescrizioni base relative alla realizzazione di opere e impianti a monte e a valle del misuratore di utenza e dell'allaccio alla pubblica fognatura.
2. Non sono oggetto del presente Regolamento:
 - gli scarichi degli insediamenti che non recapitano in pubblica fognatura;
 - le reti di distribuzione di acqua non collegate con la rete acquedottistica pubblica;
 - la rete dedicata al convogliamento delle sole acque meteoriche di dilavamento;
 - le opere di raccolta delle acque stradali e superficiali (caditoie, griglie, manufatti, stazioni di sollevamento, condotte per le acque dei sottopassi stradali e similari);
 - gli acquedotti rurali e industriali;
 - le fonti non collegate alla rete acquedottistica pubblica, alle quali i cittadini possono attingere liberamente.

Art. 6 - Servizio di distribuzione idrica, collettamento fognario e depurazione

1. Il Gestore presta obbligatoriamente il servizio di distribuzione dell'acqua e di collettamento fognario e depurazione delle acque reflue nei territori dei Comuni serviti, nei limiti delle disponibilità di risorsa e compatibilmente con le possibilità tecniche offerte dagli impianti affidati alla sua gestione, secondo contratti di somministrazione alle condizioni tutte del presente Regolamento.

Art. 7 - Uso dell'acqua

1. Il Gestore somministra acqua prioritariamente per uso potabile e, compatibilmente con le disponibilità idriche, anche per altri usi per i quali si riserva di fornire acque con qualità diverse nel rispetto della disciplina vigente.

2. L'acqua somministrata non può essere utilizzata per immobili ed unità abitative diverse da quelle specificate nel contratto
3. Sono individuate le seguenti tipologie d'uso:
 - utenze domestiche;
 - utenze diverse dal domestico.
4. Le utenze domestiche sono suddivise in:
 - utenze domestiche residenti;
 - utenze domestiche non residenti.
5. Sono classificate quali utenze diverse dal domestico tutte le utenze non domestiche a loro volta suddivise tra diverse categorie d'uso. Le categorie di utenze diverse dal domestico sono:
 - “agricolo e zootecnico” (uso produttivo primario);
 - “industriale” (uso produttivo secondario);
 - “artigianale e commerciale” (uso produttivo terziario);
 - “uso pubblico non disalimentabile”;
 - “uso pubblico disalimentabile”;
 - “altri usi”.
- 6.1 Si qualifica come domestica residente qualsiasi utenza riferita a locali e pertinenze adibiti a civile abitazione, regolarmente agibile, presso cui sia fissata formale residenza anagrafica.
- 6.2 Non è ammessa, per l'applicazione della tariffazione domestica residente, la presenza della sola condizione di domicilio.
- 6.3 Altresì non sono qualificate come utenze domestico residenti:
 - l'alloggio di servizio per personale appartenente alla pubblica amministrazione e/o corpi dello stato, intestato all'ente pubblico o altre organizzazioni allo scopo preposte;
 - l'alloggio di portineria o custodia per un'attività produttiva;
 - l'unità immobiliare destinata ad uso abitativo temporaneo, per persone temporaneamente accolte, protette ed assistite dai servizi sociali in ragione di condizioni di disagio e difficoltà.
- 6.4 La pertinenza è considerata parte integrante dell'utenza domestica residente, anche se servita da un misuratore autonomo, con punto di innesto dell'allacciamento dedicato, purché tale condizione sia certificata da atto notarile o atto di pertinenza. Il Gestore ha facoltà di chiedere documentata riprova delle condizioni di permanenza del requisito di pertinenza.
- 6.5 Le utenze domestiche residenti sono articolate in ragione dell'effettiva numerosità dei componenti di ciascuna utenza. Ai fini della valorizzazione dell'effettiva numerosità dei componenti di ciascuna utenza, sono considerati tutti i membri del nucleo familiare risultanti in anagrafe, cumulati ad eventuali altri nuclei familiari anche monocomponente che abbiano residenza anagrafica presso la stessa utenza (unica unità catastale). Il Gestore ha facoltà di chiedere documentata riprova delle condizioni di permanenza dei requisiti per tutti i componenti dell'utenza.

- 6.6 Ai fini dell'articolazione tariffaria, le utenze domestiche con contestuale attività di bed & breakfast sono qualificate come utenza domestica residente solo nel caso di unica unità catastale. Nel caso di locali adibiti a bed & breakfast in unità catastale distinta, sia pure adiacente o collegata, quest'ultima è a tutti gli effetti una utenza ad uso diverso dal domestico.
- 6.7 Ai fini dell'articolazione tariffaria, le utenze domestiche con contestuale attività economica (a titolo esemplificativo e non esaustivo) sono qualificate come utenza domestica residente solo nel caso di unica unità catastale e di consumi domestici prevalenti. Nel caso di locali adibiti ad attività economica in unità catastale distinta, sia pure adiacente o collegata, quest'ultima è a tutti gli effetti una diversa utenza di natura non domestica.
- 7.1 Si qualifica come domestica non residente qualsiasi utenza riferita a locali adibiti a civile abitazione, regolarmente agibili, presso cui non sia fissata formale residenza anagrafica da parte di alcuno. Sono utenze domestiche non residenti, dunque quelle adibite a seconda casa, domicilio, locazione turistica, abitazione inoccupata.
- 7.2 Si qualifica come domestica non residente anche l'utenza riferita a locali adibiti a civile abitazione, regolarmente agibili, intestati a persone residenti all'estero, iscritte all'AIRE (Anagrafe Italiani Residenti all'Estero).
8. È ammessa la fornitura alle utenze a servizio di più unità allocate in un unico immobile o in un'unica area anche se con diverse destinazioni d'uso. In tali casi la fornitura indivisa è consentita previa l'installazione di un solo misuratore per tutte le utenze fino alla realizzazione degli interventi di natura straordinaria che devono obbligatoriamente comportare, ove tecnicamente possibile, la separazione delle reti e l'installazione di un misuratore per ciascuna unità catastale. Ai soli fini tariffari, per tali utenze, si prevede l'emissione di una unica bolletta indirizzata al titolare dell'intera fornitura, il cui importo è determinato sulla base delle quote fisse e variabili riferite alle rispettive tipologie d'uso di utenza presenti.
9. L'uso "agricolo e zootecnico" ricomprende:
- l'uso agrituristico riferito a locali, pertinenze e servizi che esercitino attività agrituristica regolarmente riconosciuta ed autorizzata in regime di impresa (con Partita I.V.A. attiva) per sua natura quindi correlata ad attività agricole e zootecniche, ma anche di ospitalità, ad esclusione dell'irrigazione dei terreni;
 - l'attività esclusivamente agricola riferita a locali / pertinenze che utilizzino il servizio idrico solo per uso civile idrotermosanitario, quali servizi igienici e riscaldamento, e non con utilizzo riferito all'attività agricola svolta da agricoltore diretto o azienda agricola regolarmente iscritta in regime di impresa;
 - l'attività zootecnica riferita a locali, pertinenze e servizi che utilizzino il servizio idrico riferito all'attività zootecnica svolta da agricoltore diretto o azienda agricola regolarmente iscritta in regime di impresa o da persone fisiche con tipiche necessità di solo abbeveramento bestiame;

- l'attività di trasformazione agro-zootecnica riferita a locali, pertinenze e servizi che utilizzino il servizio idrico integrato per attività di prima trasformazione non industriale, legata al settore primario, di prodotti di produzione agricola e zootecnica anche in regime di impresa.
10. Si qualifica utenza ad uso “industriale” quella che svolge attività di eguale natura e che è identificata dal principale codice ATECO dichiarato dall'Utente in fase di stipula o regolarizzazione del contratto. Gli usi industriali sono consentiti nei limiti dei quali le risorse idriche siano sufficienti ed a condizione che non pregiudichino il servizio di distribuzione idrica dell'area in cui l'attività è insediata. Afferiscono sia ad utenze a servizio di locali che utilizzano il servizio idrico integrato esclusivamente per uso civile idrotermosanitario senza alcun utilizzo nel processo produttivo industriale, sia a quelle che impiegano la risorsa idrica a bassa, media o elevata rilevanza nel processo produttivo. In tali casi, qualora sia univocamente misurabile e certificabile la risorsa impiegata nei processi produttivi non collettata in fogna, i corrispettivi per i servizi fognario e depurativo possono essere determinati sul quantitativo prelevato al netto di quello non destinato alla depurazione.
 11. Si qualifica utenza ad uso “artigianale e commerciale” quella che svolge attività di eguale natura e che è identificata dal principale codice ATECO dichiarato dall'Utente in fase di stipula o regolarizzazione del contratto. Gli usi artigianale e commerciale sono consentiti nei limiti dei quali le risorse idriche siano sufficienti ed a condizione che non pregiudichino il servizio di distribuzione idrica nell'area in cui l'attività è insediata. Afferiscono sia ad utenze a servizio di locali che utilizzino il servizio idrico integrato esclusivamente per uso civile idrotermosanitario senza alcun utilizzo nel processo produttivo terziario, sia a quelle che impiegano la risorsa idrica al processo produttivo terziario a bassa, media o alta rilevanza quantitativa. In tali casi, qualora sia univocamente misurabile e certificabile la risorsa impiegata nei processi produttivi non collettata in fogna, i corrispettivi per i servizi fognario e depurativo possono essere determinati sul quantitativo prelevato al netto di quello non destinato alla depurazione.
 - 12.1 Per utenze ad uso pubblico si intendono in via generale tutte le utenze con fini pubblici (a titolo esemplificativo e non esaustivo: sanitari, sociali, culturali, educativi, sportivi, aggregativi) attivate da soggetti pubblici.
 - 12.2 Alla categoria “uso pubblico non disalimentabile” sono ricondotte le seguenti tipologie di utenza:
 - strutture ospedaliere;
 - case di cura e di assistenza;
 - presidi operativi di emergenza relativi a strutture militari e di vigilanza;
 - carceri;
 - istituti scolastici di ogni ordine e grado;
 - soggetti pubblici che comunque svolgano un servizio necessario per garantire l'incolumità sanitaria e la sicurezza fisica delle persone, ovvero tali per cui una

eventuale sospensione dell'erogazione possa comportare problemi di ordine pubblico e sicurezza.

12.3 Alla categoria "uso pubblico disalimentabile" sono ricondotte le seguenti tipologie di utenza:

- uffici pubblici
- sale pubbliche;
- impianti sportivi;
- soggetti pubblici tali per cui una eventuale sospensione dell'erogazione non comporta problemi di ordine pubblico e sicurezza.

13.1 Nella categoria "Altri usi" rientrano le tipologie di utenze che non possono essere ricomprese in quelle innanzi riportate.

13.2 Si qualifica come "Altri usi - uso temporaneo" qualsiasi utenza riferita ad installazioni, eventi o servizi, per finalità proprie del richiedente, private, imprenditoriali od anche pubbliche, per le quali la fornitura deve avere durata inferiore ai tre mesi, salvo benessere del Gestore. Tale categoria ricomprende altresì qualsiasi utenza riferita ad un cantiere edile regolarmente autorizzato, per tutta la durata della concessione. Sono tassativamente esclusi utilizzi diversi da quelli funzionali all'andamento del cantiere, per i quali viene eventualmente applicata la tariffazione per "Altri usi".

14. È vietato utilizzare gli impianti di fornitura dell'acqua per uso diverso da quello richiesto, pena la sospensione immediata della fornitura stessa senza obbligo di alcun preavviso da parte del Gestore e l'eventuale successiva risoluzione del contratto di fornitura. È vietata anche la cessione di acqua a terzi sotto qualsiasi forma. In caso di inadempimento di tale obbligo da parte dell'Utente, il Gestore ha il diritto di risolvere il contratto di fornitura senza obbligo alcuno di preavviso, con eventuale addebito del danno subito.

15. Non possono essere concesse somministrazioni per uso irriguo.

16. Sono vietate le somministrazioni gratuite, di favore o forfettarie.

17. La risorsa erogata deve essere sempre misurata da apposito contatore.

Art. 8 - Uso delle opere di fognatura e depurazione

1. Il Gestore somministra il servizio di fognatura e depurazione principalmente per gli usi domestici e assimilabili agli stessi; compatibilmente con la capacità delle opere anche per gli usi industriali in conformità alle autorizzazioni rilasciate.

2. La fognatura non può servire immobili e unità abitative diverse da quelle specificate nel contratto.

3. Resta altresì vietata qualsiasi utilizzazione della fognatura diversa da quella concessa per contratto pena la risoluzione in tronco dello stesso, con diritto del Gestore al risarcimento di tutti i danni subiti anche indiretti.

4. Spetta all'Ega, sentito il Gestore, fissare il limite di distanza al di sotto del quale è obbligatorio il collegamento alla rete fognaria pubblica.

Capo II Attivazione e disattivazione del servizio

Art. 9 - Richiesta di erogazione dei servizi

1. Per la somministrazione dei servizi di distribuzione idrica, di fognatura - e di depurazione - l'interessato deve presentare al Gestore apposita istanza debitamente compilata e sottoscritta.
2. Nella domanda, oltre ai dati anagrafici del richiedente, quelli dell'immobile e dell'uso a cui la somministrazione è destinata, devono essere indicati e autocertificati ai sensi di legge i dati catastali e i dati inerenti al rispetto delle norme urbanistiche.
3. La domanda è corredata dalle dichiarazioni attinenti al titolo di proprietà, godimento o di altro diritto reale ovvero il solo titolo di disponibilità dell'immobile che abilita il richiedente alla richiesta e alla conseguente esecuzione di opere ed installazioni di apparecchiature.
4. Nella domanda è contenuta la manleva a vantaggio del Gestore rispetto a successive azioni di terzi che reclamino il loro diritto alla rimozione delle apparecchiature ovvero di tubazioni per il quali il richiedente, ove non ne disponga direttamente, deve previamente acquisirne l'autorizzazione.
5. Allo scopo di verificare l'estraneità dei rapporti tra clienti, diversa e particolare documentazione può essere richiesta dal Gestore allorché la richiesta di allacciamento riguardi una utenza chiusa per morosità.
6. Il Gestore non è tenuto ad accertare la veridicità delle dichiarazioni rese con riferimento al titolo in base al quale è avanzata la richiesta ovvero alla disponibilità dei beni e delle aree nelle quali è realizzato l'allacciamento.
7. L'inoltro dell'istanza di fornitura del servizio comporta l'impegno al pagamento degli oneri di istruttoria previsti dal Tariffario anche quando non è poi possibile eseguire gli allacciamenti per ragioni tecniche o allorché lo stesso richiedente rinunci al corso della pratica.

Art. 10 - Destinatario della somministrazione

1. Le somministrazioni sono effettuate all'utilizzatore reale (proprietario residente, affittuario, conduttore, locatore, comodatario, appaltatore, titolare di un diritto reale di godimento o a chi ne dichiara la semplice disponibilità).
2. La somministrazione avviene per singolo Utente e per singolo uso: non sono infatti consentite somministrazioni plurime o promiscue, salvo il caso di locali che costituiscano pertinenza dell'appartamento o dei locali produttivi.
3. Il Gestore ha la facoltà di allacciare a derivazioni esistenti più Utenti, mantenendo la singolarità del contratto e dell'apparecchio di misura, purché non venga compromessa la regolarità del servizio a ciascuno di essi.

Art. 11 - Punti di consegna e scarico

1. È il punto nel quale il Gestore consegna la risorsa idrica al Cliente o prende in carico le acque reflue dal Cliente per colletterle e depurarle.
2. Il Gestore ed il Cliente rispondono della qualità della risorsa idrica e del suo mantenimento nonché di eventuali danni prodotti da fuoriuscita di risorsa idrica o di liquami o rottura di tubazioni e/o manufatti, per i tratti di rete di loro rispettiva competenza.
3. Il Punto di consegna, per quanto attiene l'erogazione idropotabile, si identifica normalmente con il misuratore sempreché lo stesso sia posto ai limiti tra la proprietà pubblica e quella privata.
4. Allorquando il misuratore sia posto all'interno della proprietà privata il Punto di consegna è invece identificato con il punto in cui la tubazione finisce di attraversare la proprietà pubblica e si immette in quella privata.
5. In modo analogo è individuato il punto di scarico per il servizio fognario.

Art. 12 - Allacciamenti idrici

1. L'allacciamento idrico è la condotta derivata da quella principale, dedicata all'erogazione del servizio fino al punto di consegna. Comprende l'insieme di tutte le opere civili idrauliche atte all'approvvigionamento idrico dell'utenza. Resta escluso pertanto l'impianto interno, a valle del punto di consegna, di competenza esclusiva dell'Utente. Ai fini dell'individuazione del punto di consegna le aree private ad uso pubblico sono assimilate alle aree pubbliche.
2. Il Gestore accetta tutte le richieste di allacciamento compatibili con l'infrastruttura esistente e con le disponibilità dimensionali di approvvigionamento idrico. In relazione allo sviluppo della pianificazione urbanistica, il Gestore sarà interessato al progressivo adeguamento delle reti in sede di approvazione di variante da parte degli enti territoriali competenti. Nel caso di nuove lottizzazioni deve essere richiesto un parere preventivo al Gestore del Servizio Idrico Integrato che redige un'istruttoria per definire i relativi oneri a carico del richiedente.
3. Per allacciamenti che comportano anche estensioni di reti e potenziamento di impianti non previste dalla Programmazione d'Ambito, il Gestore può comunque realizzare su richiesta dell'Utente tutte le opere connesse alla fornitura del servizio, integralmente poste a carico del richiedente, se preventivamente autorizzate dall'EGA in quanto compatibili con la programmazione generale.
4. Qualora l'allacciamento attraversi proprietà private diverse da quella dell'Utente, sussiste in capo a quest'ultimo l'obbligo della costituzione di una servitù a proprio favore affinché possa provvedere in ogni momento alle operazioni di ordinaria e straordinaria manutenzione.

Art. 13 - Allacciamenti fognari

1. L'allacciamento fognario è la condotta che raccoglie e trasporta le acque reflue dell'Utente in pubblica fognatura a partire dal punto di scarico. Comprende l'insieme di tutte le opere civili e idrauliche atte al convogliamento e scarico dei reflui. Resta escluso pertanto l'impianto interno, a monte del punto di scarico, di competenza esclusiva dell'Utente. Ai fini dell'individuazione del punto di scarico le aree private ad uso pubblico sono assimilate alle aree pubbliche.
2. Il Gestore accetta tutte le richieste di allacciamento compatibili con l'infrastruttura esistente e con le disponibilità dimensionali di collettamento e trattamento reflui. In relazione allo sviluppo della pianificazione urbanistica, il Gestore è interessato al progressivo adeguamento delle capacità di collettamento e trattamento reflui in sede di approvazione di variante da parte degli enti territoriali competenti. Nel caso di nuove lottizzazioni deve essere richiesto un parere preventivo al Gestore del Servizio Idrico Integrato che dovrà redigere un'istruttoria per definire i relativi oneri a carico del richiedente.
3. L'allacciamento fognario per i reflui domestici ed assimilati è obbligatorio per tutte le utenze, sia nuove che esistenti, posizionate all'interno degli agglomerati urbani formalmente individuati, che distano per non oltre i 200 m dalla pubblica fognatura - ove tecnicamente possibile -.
4. Nelle aree non servite da rete fognaria e per le quali il Piano d'ambito non prevede ancora interventi d'estensione, il Gestore può comunque realizzare su richiesta dell'Utente tutte le opere connesse alla fornitura del servizio, integralmente poste a carico del richiedente, se preventivamente autorizzate dall'EGA in quanto compatibili con la programmazione generale.
5. Qualora il collettore di raccolta di uno o più scarichi attraversi proprietà private diverse da quella dell'Utente, sussiste in capo a quest'ultimo l'obbligo della costituzione di una servitù a proprio favore affinché possa provvedere in ogni momento alle operazioni di ordinaria e straordinaria manutenzione.
6. È ammessa la riunione degli scarichi di più utenze industriali prima dell'immissione in fognatura nei casi in cui particolari condizioni lo rendano tecnicamente ed economicamente conveniente. Per ciascuna utenza industriale dovrà comunque essere realizzato un distinto collettore d'allacciamento, dotato di un pozzetto d'ispezione e campionamento, in modo tale che venga assicurata la possibilità il controllo di ciascun scarico.
7. Il Gestore, in caso d'inerzia o rifiuto degli Utenti, provvede, su ordinanza del Comune competente, ad eseguire gli allacciamenti obbligatori soprariportati, addebitando i relativi oneri agli Utenti, previa comunicazione dei termini di esecuzione, dei costi e delle modalità di pagamento.

Art. 14 - Casi particolari di distribuzione idrica e collettamento fognario

1. Qualora soggetti privati si siano sostituiti all'ente locale ed abbiano realizzato reti idriche e/o fognarie a servizio di singoli caseggiati o intere zone abitate, il Gestore può somministrare la risorsa idrica:
 - previa apposizione di un unico misuratore ad inizio condotta restando il Gestore estraneo ai rapporti tra i soggetti interessati, fatto salvo l'uso consentito della risorsa a norma del presente Regolamento. In tal caso l'intestatario del misuratore sarà un unico rappresentante del complesso interessato. Per la ripartizione eventuale dei consumi fra i singoli soggetti beneficiari del servizio, su richiesta e su corresponsione di importi non rientranti nelle tariffe applicate per l'erogazione del SII, il Gestore può eseguire l'attività di lettura misuratori a servizio di ogni singola unità immobiliare.
 - Alternativamente, previa posa del misuratore presso ogni singola utenza, nessuna esclusa. Tale fattispecie si configura nel solo caso in cui il Gestore possa assumere la manutenzione della rete e dopo averne verificato la compatibilità con il sistema gestionale e l'idoneità all'esercizio.
 - Per i casi già consolidati di forniture alimentate da tratti di rete la cui gestione è rimasta in capo al / ai soggetto / i realizzatore / i, il Gestore ha facoltà di addebitare in parti uguali, alle utenze interessate, eventuali costi di manutenzione per interventi eseguiti in urgenza. Parimenti può procedere nei casi di prelievi di risorsa il cui quantitativo rilevato al misuratore posto ad inizio condotta sia maggiore di quelli misurati presso le singole utenze.
2. Nelle zone non servite da rete idrica e/o fognaria, la somministrazione e il collettamento possono avvenire a condizione che il richiedente corrisponda al Gestore il corrispettivo fissato dallo stesso per la realizzazione del nuovo tronco di rete oltre alle spese per la derivazione.
3. Per ragioni d'interesse pubblico, il Gestore può disporre per ulteriori allacciamenti ed estensioni di tronchi di rete idrica o fognaria già utilizzati per l'esecuzione di allacciamenti, ancorché siano stati realizzati a spese degli Utenti.
4. Allorquando si tratti di alimentare e gestire acquedotti comunque realizzati, la cui estensione è rilevante rispetto alle sporadiche utenze collegate, il Gestore può alimentare l'utenza con un misuratore posto all'inizio della condotta lasciando la gestione del ramo ai richiedenti ovvero mantenere lo stesso su corresponsione di importi non rientranti nelle tariffe applicate per l'erogazione del SII.
5. Analogamente, allorquando la condotta idrica o fognaria sia a servizio di utenze sporadiche e sia necessario l'esercizio di un sollevamento, i costi di esercizio e manutenzione sono a carico del Cliente o addebitati al medesimo su corresponsione di importi non rientranti nelle tariffe applicate per l'erogazione del SII.
6. Particolari accorgimenti possono essere introdotti nella gestione del servizio destinato a strutture residenziali allorquando la rete idrica o fognaria interna sia posata su spazi privati quali giardini o addirittura posta al di sotto di fabbricati o strutture murarie.

Art. 15 - Prescrizioni su allacciamenti

1. L'allacciamento al servizio idrico o fognario postula il pagamento di un diritto onnicomprensivo che comprende forfettariamente spese di sopralluogo ed attività amministrative, oltre a quelle vive per l'esecuzione di lavori e fornitura di apparecchiature idrauliche, maggiorate di una quota per spese generali come da Tariffario approvato dall'EGA.
2. Il Gestore individua le eventuali tipologie di prestazioni per le quali è possibile standardizzare il relativo preventivo - approvati dall'EGA -, che è messo a disposizione del richiedente in maniera immediata, tramite i canali di accesso al servizio.
3. Per i casi non standardizzabili, all'atto della richiesta il Gestore effettua un sopralluogo teso a verificare la fattibilità dell'allacciamento. Comunica in via successiva all'Utente il preventivo delle opere necessarie indicando, tra queste, quelle che sono di stretta ed esclusiva competenza del Gestore e quelle che invece possono essere eseguite dall'Utente medesimo. In tal caso, spetta comunque al Gestore determinare e comunicare al richiedente le caratteristiche delle opere di derivazione con particolare riferimento al tracciato delle stesse, all'allocazione della nicchia, dei pozzetti di ispezione, dei sifoni e di eventuali altre apparecchiature di controllo.
4. Il richiedente la somministrazione, prima della sottoscrizione del contratto, è tenuto al versamento dei relativi oneri come determinati dal Gestore. Successivamente al pagamento della somma richiesta - e previo rilascio delle autorizzazioni necessarie - il Gestore provvede ad eseguire i lavori di allacciamento.
5. Qualora l'esecuzione dei lavori venga procrastinata esclusivamente per motivi del richiedente, per oltre tre mesi, il Gestore avrà facoltà di procedere, prima dell'esecuzione dei lavori, all'aggiornamento degli oneri di allacciamento previo preavviso al richiedente.
6. Il richiedente sarà considerato rinunciatario ad ogni effetto se il versamento non è fatto nei tempi stabiliti o segnalati nell'avviso di pagamento, cosicché il Gestore non si riterrà più impegnato a realizzare l'allacciamento.
7. Qualora nel corso dell'esecuzione dei lavori il richiedente rinunciasse all'allacciamento, per qualunque motivo, avrà diritto al rimborso delle somme versate a tale titolo non ancora spese.
8. Il pagamento dell'onere di allacciamento non conferisce all'Utente alcun diritto sulle opere di proprietà pubblica. Gli allacci realizzati fino al punto di consegna idrico e dal punto di scarico fognario vengono acquisiti come patrimonio del servizio idrico integrato. Per esigenze legate all'interesse pubblico, il Gestore si riserva la possibilità di utilizzarli per effettuare eventuali nuovi allacciamenti senza che l'Utente possa avanzare pretese di sorta.
9. La manutenzione ordinaria e straordinaria degli allacci, ovvero dalla rete idrica fino al punto di consegna e dalla rete fognaria fino al punto di scarico, sarà effettuata dal

Gestore a sua cura e spese, fatta salva la verifica di eventuali danni imputabili a terzi o all'Utente. Il Gestore non effettua di norma alcun intervento a valle del punto di consegna o a monte del punto di scarico.

10. Gli allacciamenti per impianti antincendio non possono essere in alcun modo destinati a utilizzi diversi da quello di spegnimento incendi e prove tecniche di funzionamento degli impianti. Il Gestore fornisce al richiedente il dato relativo alla pressione e alla portata disponibili all'allaccio affinché l'Utente sia in grado di dimensionare correttamente la rete antincendio, ferme restando le prescrizioni degli enti competenti. La costruzione della linea interna ad uso antincendio sarà a totale cura e spese dell'Utente, mentre il Gestore si limita ad eseguire il solo allaccio alla tubazione principale e la posa del misuratore, addebitando i costi preventivati.
11. Per reflui fognari provenienti da una quota pari o inferiore alla quota della fognatura, i titolari dell'allacciamento devono adottare tutti gli accorgimenti tecnici e le precauzioni necessarie per evitare rigurgiti o inconvenienti causati dalla pressione della fognatura. In particolare, i reflui che non possono essere convogliati per caduta naturale devono essere sollevati alla fognatura mediante apposite pompe, a cura e spese dell'Utente, le cui condotte di mandata devono essere disposte in modo da prevenire rigurgiti all'interno anche in caso di sovrappressione nella fognatura.

Art. 16 - Riattivazione, subentro e voltura

1. La riattivazione è il ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna senza variazione della titolarità del contratto, che pone fine alla disattivazione della fornitura o alla sospensione della stessa; il subentro è la riattivazione di un punto di consegna disattivo con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi; la voltura è la richiesta di attivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna attivo.
2. La richiesta di riattivazione o subentro della fornitura può essere presentata rispettivamente dal medesimo Utente che aveva in precedenza richiesto la disattivazione del punto di consegna o di scarico ovvero da un nuovo Utente tramite i canali d'accesso riservati.
3. Per avere diritto alla fornitura, il richiedente non deve risultare moroso in altre forniture idriche, attive o cessate, poste in essere dal Gestore.
4. La riattivazione del servizio spetta in via esclusiva al Gestore a mezzo dei suoi incaricati e solo al perfezionamento del contratto di fornitura. In difetto di ciò, il consumo dell'acqua sarà considerato un abuso con tutte le conseguenze di legge civili e penali.
5. In caso di voltura il titolare del contratto (Utente volturato) e il soggetto che intende subentrare (Utente volturante) devono sottoscrivere un'unica richiesta nella quale comunicano rispettivamente le loro intenzioni di recedere e di subentrare nel contratto. In mancanza di detta comunicazione, unico responsabile nei confronti del Gestore e dei terzi rimane il titolare del contratto, restando il Gestore estraneo alle

vicende modificative della proprietà o disponibilità dei locali nei quali il servizio è reso. È possibile procedere alla voltura anche in assenza della sottoscrizione dell'originario titolare, a condizione che il nuovo Utente dimostri la proprietà o il regolare possesso o detenzione dell'unità immobiliare interessata.

6. 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.
7. 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 richiede all'Utente finale entrante una autocertificazione che attesti l'estraneità al precedente debito. Nel caso 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 non procede all'esecuzione della voltura fino al pagamento delle somme dovute.
8. La voltura è a titolo gratuito in caso di decesso dell'intestatario del contratto e l'istanza è presentata dall'erede ovvero da un soggetto residente nell'unità immobiliare in cui è sita l'utenza.

Art. 17 - Perfezionamento del contratto

1. Per avere diritto alla somministrazione, in caso di nuovo allaccio, il richiedente, oltre al versamento degli importi delle spese di allacciamento e delle competenze accessorie (quali deposito cauzionale e oneri di istruttoria), dovrà provvedere alla firma del contratto.
2. In ogni caso la somministrazione è subordinata all'ottenimento e conservazione, a cura e spese del richiedente anche attraverso il Gestore, dei consensi formali, delle eventuali autorizzazioni e delle servitù necessarie all'esecuzione, alla posa ed al mantenimento degli impianti occorrenti.
3. Il Gestore dà avvio alla fornitura dalla data di attivazione del servizio, che può non coincidere con quella di sottoscrizione del contratto.
4. Restano a carico dell'Utente le spese di registrazione del contratto in caso d'uso, nonché l'imposta di bollo.
5. L'Utente intestatario del contratto, identificato formalmente con valido documento di identità, di norma è il reale fruitore del servizio anche se non proprietario dell'utenza servita.
6. In caso di utenza costituita da persona giuridica, la stipula del contratto è effettuata dal legale rappresentante; in caso di utenza ad uso condominiale, la stipula del contratto è effettuata dall'Amministratore di Condominio o, laddove non presente, da un Utente delegato.
7. All'atto della stipula del contratto, il richiedente certifica, nelle forme di legge, la disponibilità dell'immobile in qualità di proprietario o legittimo utilizzatore, nonché la regolarità dello stesso in riferimento alle norme urbanistiche vigenti. Parimenti

certifica la residenza ed il numero di componenti per l'attribuzione della rispettiva tipologia di utenza domestica residente, ovvero l'utilizzo non domestico di risorsa idrica in relazione alla propria attività, per l'attribuzione della rispettiva tipologia d'uso ai sensi della tassonomia ed articolazione tariffaria vigente.

Art. 18 - Attribuzione delle tipologie e sotto tipologie d'uso

1. Al momento della stipula del contratto di fornitura viene assegnata la tipologia d'uso - ed eventuale sotto tipologia - dichiarata nell'istanza dall'Utente. Per tutti gli utilizzi non specificatamente considerati nella suddivisione tassonomica degli usi, si utilizzano criteri di analogia, prevalenza ed omogeneità.
2. Le variazioni di tipologia d'uso, comprese quelle afferenti al numero dei componenti il nucleo familiare - domestico residenti - devono essere dichiarate dall'Utente entro 30 giorni dall'avvenuta variazione, con la comunicazione dell'autolettura relativa. In caso di ritardata dichiarazione al Gestore, le variazioni si intendono sussistenti dalla data di effettiva comunicazione.
3. Il Gestore si riserva le necessarie attività di verifica e controllo sulle autodichiarazioni ricevute, al fine di verificare l'effettivo utilizzo presso le utenze ovvero l'effettiva consistenza numerica delle utenze domestiche residenti, con facoltà di applicare retroattivamente il regime mutato a partire dalla data di documentata variazione, con una apposita maggiorazione relativa al ristoro dell'attività di accertamento effettuata.

Art. 19 - Deposito cauzionale

1. All'atto della stipula del contratto di somministrazione o in corso del rapporto, è facoltà del Gestore addebitare all'Utente, a garanzia dei pagamenti relativi al servizio erogato anticipatamente, un importo a titolo di deposito cauzionale.
2. Il Gestore applica, al momento dell'attivazione dell'utenza, un ammontare del deposito cauzionale pari alla metà del valore determinato, rateizzando la differenza in due bollette successive a decorrere dalla prima utile.
3. L'importo è commisurato all'equivalente di un massimo di tre mensilità del corrispettivo del servizio idrico integrato calcolato sulle tariffe vigenti, imposte escluse, sulla base del consumo reale accertato. S'intende per consumo reale accertato quello risultante da letture validate.
4. Per le nuove utenze la stima del consumo storico è determinata dal Gestore in base ai consumi storici medi delle tipologie e sotto - tipologie d'uso analoghe.
5. Tale previsione non opera nei confronti degli Utenti con domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito dei pagamenti attiva con volume di consumo fino a 500 mc/anno e, comunque, nei confronti delle utenze domestiche residenti che fruiscono di agevolazioni sociali di carattere nazionale ("Bonus Sociale Idrico") o locale.
6. Nel caso di consumi annui accertati superiori ad almeno 500 mc, per gli Utenti con tipologia d'uso diversa dal domestico, è facoltà del Gestore richiedere in luogo della

cauzione una fideiussione il cui valore garantito si riferisca all'equivalente di sei mesi di consumo.

7. La cauzione non è soggetta ad iva ed è produttiva di interessi al tasso legale che vengono erogati nel caso di liquidazione parziale o totale.
8. In ciascuna fattura è esposto l'ammontare della cauzione versata e gli interessi maturati.
9. La cauzione può essere prelevata dal Gestore allorché si verifichi una morosità d'importo superiore, a causa del mancato pagamento di corrispettivi reali accertati sempreché questi non siano contestati ovvero esaurita la fase del reclamo. L'Utente è informato dell'avvenuto prelievo nella prima bolletta utile nella quale è fatturata la nuova cauzione.
10. Il deposito cauzionale è restituito entro 30 giorni dalla cessazione del contratto, comprensivo degli interessi legali maturati.
11. Qualora l'Utente abbia già costituito un deposito cauzionale altrimenti denominato è convertito nella cauzione disciplinata dai commi precedenti fermo restando il suo adeguamento.
12. Sono prevalenti le disposizioni delle Autorità che regolano il settore che contrastino con le disposizioni del presente articolo.

Art. 20 - Diniego e/o condizioni speciali

1. Il Gestore rifiuta l'allacciamento al servizio nei seguenti casi:
 - allorché non sia possibile rendere il servizio per l'assenza o inadeguatezza delle reti distributrici e di collettamento, salvo che il richiedente non si addossi le spese per la realizzazione dei nuovi tratti;
 - quando per altre ragioni tecniche non sia possibile fornire il servizio (a titolo esemplificativo e non esaustivo: quota altimetrica sfavorevole che non consente la continuità del servizio, presenza di condotte di sezione insufficienti, limitatezza locale della risorsa disponibile, inadeguatezza dei materiali delle reti esistenti);
 - quando venga inoltrata una richiesta di allaccio, su una presa già chiusa per morosità, da un soggetto che, ancorché diverso dall'Utente titolare, sia legato ad esso da rapporti di affari, parentela o affinità;
 - allorché il richiedente risulti debitore del Gestore per erogazione di servizi il cui importo risulta essere non corrisposto.
2. Il Gestore può inserire nel contratto clausole e condizioni speciali tali da garantire l'erogazione anche parziale del servizio allorché situazioni tecniche e/o impiantistiche lo richiedano.

Art. 21 - Spostamento misuratore e allacciamento

1. L'esecuzione dei lavori di spostamento misuratore e / o delle opere di derivazione, richiesti dall'Utente, è a totale carico dello stesso previo pagamento dei relativi oneri previsti dal Tariffario.

2. Le disposizioni di cui al comma precedente si applicano anche ai lavori di spostamento delle opere di scarico compreso il sifone e l'eventuale pozzetto per il prelievo dei campioni.
3. La sostituzione integrale di una condotta di distribuzione a causa della sua vetustà o della sua inefficienza comporta per l'Utente il sostenimento degli oneri di riallacciamento alla nuova condotta posata.

Art. 22 - Durata dei contratti

1. I contratti di somministrazione sono di norma a tempo indeterminato.
2. I contratti di somministrazione provvisoria hanno una durata non superiore a quattro anni e non sono rinnovabili tacitamente.

Art. 23 - Disattivazione della fornitura

1. La disattivazione della fornitura può essere richiesta dall'Utente attraverso uno dei canali d'accesso al servizio attivati dal Gestore (call center, compilando e inoltrando il modulo scaricabile dal sito del Gestore a mezzo posta o e - mail, presso gli sportelli fisici o quello virtuale).
3. La disattivazione che avviene a seguito di richiesta di cessazione del servizio comporta la sospensione dell'erogazione del servizio, la chiusura del punto di consegna o di scarico e necessita della contestuale effettuazione della lettura di cessazione, indispensabile ai fini dell'emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale.
4. Nei casi in cui il misuratore sia posizionato in un luogo non accessibile al Gestore, l'Utente deve garantirvi l'accesso alle medesime condizioni previste per la verifica del misuratore. In difetto l'utenza rimarrà attiva e soggetta all'addebito dei relativi oneri, fino a quando non sarà possibile accedere ai locali per effettuare l'interruzione della fornitura.

Art. 24 - Interruzione della somministrazione e risoluzione del contratto

1. Il Gestore procede alla sospensione della fornitura nei seguenti casi:
 - fino ad avvenuta regolarizzazione dell'impianto, quando sia accertata la manomissione dei sigilli o il compimento di qualunque altra operazione destinata a rendere irregolare il funzionamento dell'apparecchio misuratore;
 - fino ad avvenuta regolarizzazione di impianti interni irregolari o che rechino connessioni pregiudizievoli con altre fonti di approvvigionamento quali pozzi o acquedotti rurali;
 - allorché nello scarico vengano introdotte sostanze inquinanti e/o pericolose che arrechino danno al processo finale di depurazione;

- qualora l'Utente risulti moroso per il pagamento di fornitura e/o di servizi resi dal Gestore (per le tipologie d'uso e i casi previsti da disposizioni regolatorie emanate dalle Autorità di settore);
 - qualora l'Utente risulti irreperibile e le fatturazioni - ed altre comunicazioni - vengono restituite dal servizio postale o da operatore autorizzato;
 - qualora l'Utente risulti deceduto senza che gli eredi siano subentrati nel contratto;
 - qualora l'Utente sia fallito;
 - qualora non venga prodotto il certificato di collaudo delle opere interne;
 - fino ad avvenuta regolarizzazione di uso promiscuo o di sub erogazione;
 - fino alla rilevazione della lettura o verifica del misuratore ove vengano frapposti ostacoli alla loro esecuzione;
 - in caso di dichiarazione di inabitabilità o inagibilità dell'immobile da parte delle autorità competenti;
 - in caso di distruzione dell'immobile.
2. Il Gestore addebita all'Utente le spese di sospensione oltre ai danni cagionati.
 3. Nel caso in cui la riattivazione del servizio venga disposta dall'Autorità competente, è facoltà del Gestore porre in atto mezzi di limitazione della portata e della pressione di fornitura dandone comunicazione all'Utente o al soggetto nei cui confronti è stata disposta la riattivazione, nelle more della definizione della controversia insorta e comunque fatto salvo il diritto del Gestore al pagamento del servizio prestato.
 4. Al contratto esistente possono essere apposte dal Gestore clausole speciali limitative dei diritti del Cliente allorché il Gestore medesimo si trovi nell'impossibilità intervenuta di fornire il servizio alle condizioni inizialmente assentite.

Capo III Norme tecniche

Art. 25 - Prescrizioni tecniche di carattere generale

1. Sono escluse somministrazioni idriche con derivazione dal canale principale e dalle diramazioni destinate alle alimentazioni dei serbatoi.
2. Non è consentito collegare direttamente le condutture di acqua potabile con apparecchi, pompe, tubazioni, recipienti contenenti vapore, acqua calda, acque non potabili o di altro acquedotto o comunque commiste a sostanze estranee.
3. È ugualmente vietato il collegamento dei tubi dell'acqua potabile con apparecchi a cacciata per wc senza interposizione di vaschette aperte con rubinetti a galleggiante privi di tubi silenziatori; l'idraulica del sistema deve comunque assicurare il non ritorno dell'acqua erogata nella tubazione adduttrice.
4. Qualora il Cliente prelevi acqua anche da fonti alternative è vietata qualsiasi connessione tra gli impianti interni diversamente alimentati, in modo da escludere ogni possibile commistione tra l'acqua fornita dal Gestore e quella di diversa provenienza.

5. È vietato, in ogni caso, l'inserimento diretto di pompe sulle derivazioni.
6. Gli impianti di autoclave devono essere provvisti di apposito recipiente di accumulo dotato di rubinetto di arrivo con chiusura a galleggiante per interrompere la continuità tra la rete di acquedotto e l'impianto di sollevamento, nonché di valvola di non ritorno.
7. L'impianto idrico interno deve essere elettricamente isolato dalla rete pubblica con apposito giunto isolante e non potrà essere utilizzato per la messa a terra degli impianti elettrici.
8. È vietato realizzare impianti a sistema misto che convogliano nella pubblica fognatura nera sia le acque piovane che quelle usate.
9. I reflui devono essere immessi nelle opere di allacciamento a gravità e la quota della tubazione di innesto deve essere compatibile con quella del sifone di allacciamento posto dal Gestore.
10. Gli impianti interni di sollevamento dei reflui devono essere dotati di idonei pozzetti di calma a perfetta tenuta idraulica con chiusura tale da prevenire eventuali rigurgiti. La portata deve essere comunque compatibile con le opere di allacciamento e tale da evitare fenomeni di setticizzazione dei reflui. L'impianto di sollevamento dovrà essere elettricamente isolato dalla rete pubblica e la tubazione di mandata non potrà essere utilizzata come presa di terra per il collegamento di impianti elettrici.
11. Gli impianti interni di fognatura a uso pluviale devono essere dotati di appositi pozzetti con griglie idonee ad impedire l'immissione nella pubblica fognatura bianca di rifiuti urbani o assimilabili.
12. Per l'alimentazione delle bocche antincendio l'apposito contratto deve essere distinto da quello relativo ad altri usi con l'applicazione delle condizioni previste dal tariffario. Restano comunque distinte le specifiche prese di alimentazione, le quali non possono essere destinate, in alcun modo, ad utilizzazioni diverse. In caso di inadempimento il Gestore ha il diritto di applicare all'Utente le penali specificate nel tariffario, oltre all'addebito dei consumi rilevati al misuratore di cui l'impianto è dotato.
13. Agli apparecchi di manovra per le bocche antincendio viene applicato dal Gestore un sigillo. L'Utente ha il diritto di servirsi della bocca antincendio esclusivamente in caso di incendio e limitatamente alle operazioni relative allo spegnimento. Quando si sia fatto uso di una bocca antincendio, l'Utente deve darne comunicazione al Gestore entro 24 ore, affinché questo possa provvedere alla riposizione del sigillo.
14. Qualora fosse contestata la rottura dei sigilli per causa non dipendente da incendio, oppure non fosse dato l'avviso tempestivo di cui sopra, l'Utente dovrà pagare, oltre a quanto previsto nel tariffario, i consumi e tutte le spese relative ai provvedimenti che il Gestore intraprende per tutelarsi dai prelevamenti abusivi di acqua e salvo il maggiore danno accertato.
15. Il Gestore non assume responsabilità alcuna circa la pressione dell'acqua e la portata al momento dell'uso.
16. Il Gestore, pur non avendone l'obbligo, può verificare gli impianti e gli apparecchi del Cliente.

Art. 26 - Attività vietate

1. È vietato:
 - fermo restando la responsabilità del Cliente di conservare la qualità e la salubrità della risorsa idrica, collegare alla rete idrica interna pozzi, serbatoi, altre fonti di approvvigionamento senza che il contatore sia fornito di valvola unidirezionale;
 - rimuovere il sigillo del contatore;
 - impedire o rendere difficile la lettura dei misuratori;
 - sub erogare a terzi la risorsa idrica;
 - utilizzare la risorsa per usi promiscui;
 - utilizzare la risorsa per usi diversi da quelli per i quali è stata concessa;
 - collegarsi alla rete di distribuzione idrica senza autorizzazione del Gestore;
 - manomettere gli impianti e le attrezzature a corredo del misuratore;
 - collegarsi senza autorizzazione alla rete fognaria pubblica senza l'autorizzazione del Gestore;
 - collegarsi alla rete fognaria senza l'osservanza delle prescrizioni del Gestore;
 - effettuare scarico pluviale nella rete fognaria nera;
 - scaricare nella rete fognaria acque di dilavamento di superfici inquinate;
 - scaricare nella rete fognaria sostanze infiammabili o esplosive, tossiche o radioattive, solide o viscosi in grado di creare ostruzioni, rifiuti solidi, solventi, oli naturali o minerali, rifiuti dell'edilizia quali colle, cemento, calce, saponi e pulitori concentrati e qualunque sostanza pericolosa;
 - omettere l'allacciamento alla rete fognaria ove questa disti meno di 200 metri dallo scarico approvvigionarsi da fonti diverse dal pubblico acquedotto senza denunciare i volumi al Gestore;
 - impedire o rendere difficili le attività di ispezione e controllo degli scarichi demandate al Gestore;
 - immettere nella pubblica fognatura da pozzetti o altre aperture qualunque sostanza o rifiuto.

Art. 27 - Livello di pressione servizio Acquedotto

1. La pressione ai punti di consegna e le portate erogate sono quelle consentite dalla rete esistente, fermo restando quanto previsto dalla normativa vigente.
2. Il Gestore si impegna a garantire la massima regolarità possibile del servizio di acquedotto, in termini di pressione al punto di consegna. Tuttavia, variazioni sono possibili in ragione di cause accidentali e di forza maggiore come guasti e perdite, ma anche strutturali legate alla conformazione delle reti acquedottistiche locali e della naturale escursione nella disponibilità idrica, cui si sommano gli andamenti fluttuanti del consumo.
3. In caso di interventi di manutenzione programmata alla rete che possano far prevedere possibili problematiche di regolarità del servizio, il Gestore si impegna a

dare preventivo avviso mediante idonee e proporzionate modalità, in funzione del numero di utenze interessate.

4. L'utenza che necessita di assoluta regolarità di pressione deve provvedere all'installazione di un riduttore di pressione a valle del contatore ed al mantenimento della piena efficienza del dispositivo, ovvero di idoneo impianto di autoclave. In ogni caso il Gestore non risponde di eventuali danni, sia al riduttore di pressione che all'impianto interno dell'Utente, provocati da sovrappressioni nella rete di distribuzione derivanti da guasti o dall'azionamento di organi di regolazione o da altre cause prevedibili ed imprevedibili, così come di disservizi o disagi presso l'utenza per pressioni ridotte.
5. Il Gestore si impegna a provvedere, con la necessaria sollecitudine, a rimuovere le cause contingenti e/o strutturali del disservizio, compatibilmente con la programmazione degli interventi stabilita dall'EGA.
6. Il Gestore si riserva di procedere a variazioni di pressione nel punto di consegna per esigenze di efficienza complessiva del servizio. Qualora tali variazioni siano definitive e possano comportare significative modifiche alle condizioni di erogazione preesistenti, l'informazione è tempestivamente fornita agli Utenti affinché gli stessi possano disporre di un congruo periodo di tempo, necessario all'eventuale adeguamento, a proprie cura e spese, degli impianti interni al nuovo regime di pressione. In caso di mancato adeguamento, il Gestore non è in alcun modo responsabile per eventuali guasti o danni agli impianti interni.

Art. 28 - Continuità del servizio

1. Il Gestore si impegna a garantire la massima continuità possibile del servizio di acquedotto. Tuttavia sospensioni del servizio non programmabili sono possibili, in ragione di cause accidentali e di forza maggiore, oppure a particolari esigenze tecniche.
2. In caso di disponibilità idrica dell'acquedotto insufficiente per il soddisfacimento di tutti i fabbisogni, il Gestore può sospendere in tutto o in parte le forniture al fine di garantire il servizio prioritariamente agli usi pubblici non disalimentabili salvaguardando al contempo gli usi domestici residenti.
3. L'utenza che necessita di assoluta continuità del servizio deve provvedere all'installazione di un adeguato impianto di accumulo/riserva.
4. L'Utente deve adottare adeguati accorgimenti tecnici nella protezione dal gelo dell'impianto idrico a valle del punto di consegna, compreso il contatore affidato in custodia.
5. L'Utente deve segnalare tempestivamente al Gestore eventuali danni al misuratore ascrivibili a congelamento nella rete idrica. Il Gestore, se necessario, provvede alla sua sostituzione con oneri a carico dell'Utente medesimo. In nessun caso il Gestore può essere ritenuto responsabile per la mancanza d'acqua causata dal

congelamento nella rete a valle del punto di consegna e l'Utente dovrà provvedere a propria cura e spese all'eventuale scongelamento delle tubazioni.

Art. 29 - Qualità dell'acqua erogata

1. Il Gestore si impegna a garantire i migliori standard di qualità dell'acqua erogata, rispettando prioritariamente i parametri di qualità fissati dalla normativa vigente ed attuando un processo di miglioramento continuo secondo gli obiettivi tecnici stabiliti dalle Autorità che regolano il settore.
2. Il Gestore si impegna alla verifica della qualità dell'acqua prelevata e all'accurata manutenzione ordinaria e straordinaria delle infrastrutture acquedottistiche gestite, dalla captazione alla distribuzione fino al punto di consegna, per evitarne contaminazioni ed alterazioni.
3. Il Gestore, nelle azioni preventive o correttive di potabilizzazione, si impegna a minimizzare per quanto possibile le alterazioni delle caratteristiche organolettiche in termini di sapore e odore dell'acqua erogata. L'Utente deve mantenere la rete idrica a valle del punto di consegna in perfette condizioni tecniche e d'utilizzo, per garantire la qualità dell'acqua consegnata. In nessun caso il Gestore può essere ritenuto responsabile per alterazioni della qualità dell'acqua intervenute a valle del punto di consegna.

Art. 30 - Adeguatezza del sistema fognario

1. Il Gestore si impegna a garantire i migliori standard di gestione della rete fognaria, con l'accurata manutenzione ordinaria e straordinaria delle infrastrutture gestite, dal punto di scarico alla depurazione, per evitare dispersioni, sversamenti, rigurgiti e/o allagamenti.
2. Il Gestore si impegna a favorire l'allaccio da parte delle utenze non servite dal servizio di fognatura con l'adeguamento e/o l'implementazione progressiva della rete fognaria, sulla base delle esigenze di maggior collettamento possibile delle utenze e all'interno del programma degli interventi approvato dall'EGA.
3. Gli scarichi in rete fognaria seguono i principi, in tema di autorizzazione, di seguito riportati:
 - gli scarichi di acque reflue domestiche sono sempre ammessi nella fognatura nera o mista;
 - gli scarichi di acque reflue assimilate alle acque reflue domestiche, a seconda della tipologia di attività svolta, sono autorizzate dal Gestore o dall'EGA di riferimento;
 - gli scarichi di acque reflue industriali, per attività soggette ad AUA, sono autorizzati dal Gestore al rilascio / rinnovo / aggiornamento dell'AUA medesima;
 - gli scarichi di acque reflue industriali, per attività soggette ad AUA, sono autorizzati dall'EGA di riferimento. Nei casi in cui l'autorizzazione sia rilasciata da soggetti diversi dal Gestore, spetta comunque a questi specificarne le modalità tecniche di collegamento alla rete fognaria.

4. Per gli insediamenti nuovi o esistenti che danno luogo a scarico in fognatura di acque reflue industriali e di acque reflue assimilate alle domestiche, il Gestore si riserva la facoltà di imporre in qualsiasi momento l'installazione di misuratori di portata allo scarico o al prelievo, a cura e spese del titolare dello scarico, al fine di definire esattamente i volumi di acqua utilizzati nelle lavorazioni e scaricati in fognatura.
5. Le acque bianche non sono ammesse nella fognatura mista; parimenti, le acque meteoriche di dilavamento (frazione delle acque di una precipitazione atmosferica che, non infiltrata nel sottosuolo o evaporata, dilava le superfici scolanti, prima del loro convogliamento in rete fognaria, devono essere trattate con idonei sistemi di depurazione.
6. Al Gestore spettano funzioni di vigilanza e controllo sugli scarichi, fatta salva la facoltà da parte di altri enti preposti di eseguire ogni verifica del caso, sia autonomamente, sia su segnalazione del Gestore medesimo per particolari situazioni di criticità. I controlli sugli scarichi, oltre a verifiche di tipo quali -quantitativa, possono avere altresì il valore di accertamenti fiscali in materia tariffaria.

Art. 31 - Norma di rinvio

1. Il Gestore, nell'interesse del servizio, emana apposite norme tecniche attinenti alla costruzione, i materiali e le modalità costruttive degli allacciamenti al sistema di distribuzione idrico e di collettamento fognario. Dette norme sono di generale applicazione.

Capo IV Apparecchi di misura e controllo

Art. 32 - Apparecchi di misura

1. Il consumo di ciascun Utente è determinato in base alla misura rilevata da un apposito misuratore installato in corrispondenza del punto di consegna.
2. Gli apparecchi di misura sono forniti ed installati esclusivamente dal Gestore che ne rimane proprietario. Il loro tipo e il loro calibro sono stabiliti dal Gestore in relazione alla natura della somministrazione.
3. Gli apparecchi di misura devono garantire la correttezza della misurazione - a meno delle tolleranze consentite -. Il consumo dell'acqua misurato è espresso in metri cubi (pari a 1.000 litri).
4. Il Gestore, allorquando accerti malfunzionamenti, perdite o illeggibilità dei misuratori, ha facoltà di sostituirli dando la possibilità all'Utente di verificare il consumo rilevato entro i sei mesi successivi, durante i quali l'apparecchio, chiuso in busta sigillata, rimane a disposizione per i controlli del caso.
5. Nei casi di prelievo da più fonti - congiunte o alternative - l'Utente è tenuto all'installazione ed al mantenimento in buona efficienza di strumenti di misura della portata delle acque prelevate, ritenuti idonei dal Gestore ai fini della determinazione del costo dei servizi di fognatura e depurazione. Parimenti, nel caso di erogazione

dei soli servizi di fognatura e depurazione, il Gestore può richiedere l'installazione di un misuratore allo scarico a cura e spese dell'Utente - spetta in ogni caso al Gestore verificarne la idoneità tecnica e la collocazione - .

Art. 33 - Posizione e custodia degli apparecchi di misura

1. Gli apparecchi di misura sono collocati nella posizione ritenuta più idonea dal Gestore al fine di ridurre al minimo lo sviluppo delle tubazioni ed in luogo di facile accesso, immediatamente al limite della proprietà privata in modo tale che sia sempre possibile effettuare operazioni di lettura e controllo.
2. Gli apparecchi devono essere posti in nicchie corredate di appositi sportelli, muniti di serratura universale le cui dimensioni sono stabilite dal Gestore.
3. Il Gestore si riserva di esaminare soluzioni alternative compatibilmente con le esigenze tecniche.
4. Tutti gli apparecchi di misura devono essere provvisti di apposito sigillo apposto dal Gestore.
5. L'Utente è depositario del misuratore e pertanto della sua buona conservazione e della integrità dei sigilli con la diligenza del buon padre di famiglia.
6. L'Utente ha l'obbligo di mantenere accessibile, sgombro e pulito l'alloggiamento del misuratore, assumendosi l'onere delle relative operazioni di manutenzione. Quale custode del misuratore, ha la responsabilità della conservazione dello stesso e quindi di eventuali alterazioni, manomissioni o rotture. Ogni operazione destinata a rendere irregolare il funzionamento del misuratore può dare luogo alla sospensione dell'erogazione ed alla risoluzione del contratto, nonché ad azione giudiziaria nei confronti dell'Utente.
7. Nella nicchia, oltre al misuratore appositamente sigillato, dovranno essere installate le seguenti apparecchiature idrauliche:
 - rubinetto unidirezionale di arresto al quale si innesta l'impianto interno;
 - chiave di arresto a bocchettone;
 - chiave di arresto a cappuccio;
 - riduttore di pressione ove consigliato dal Gestore.
8. Il Gestore può applicare ai misuratori sistemi elettronici di lettura e controllo a distanza.

Art. 34 - Rilevazione dei consumi

1. Il Gestore è tenuto ad effettuare almeno i seguenti tentativi di raccolta della misura all'anno:
 - 2 tentativi, per gli Utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc;
 - 3 tentativi, per gli Utenti finali con consumi medi annui superiori a 3.000 mc,
 - con il rispetto delle seguenti distanze temporali minime:
 - nel caso di 2 tentativi di raccolta l'anno: 150 giorni solari;

- nel caso di 3 tentativi di raccolta l'anno: 90 giorni solari.
2. Letture supplementari possono essere effettuate per motivi tecnici o amministrativi ad insindacabile giudizio del Gestore.
 3. È ammesso l'utilizzo, da parte del Gestore, di distanze temporali minime tra tentativi di raccolta della misura consecutivi effettuati per uno stesso Utente differenti da quelle previste al precedente punto nelle seguenti particolari casistiche:
 - laddove il Gestore garantisca, per quell'Utente, un numero di tentativi di raccolta della misura superiore al numero minimo previsto per la corrispondente fascia di consumo;
 - per specifiche tipologie di Utenti, che presentano un profilo di consumo fortemente variabile nel corso dell'anno, con rilevanti scostamenti dal consumo medio giornaliero;
 - laddove l'utilizzo di distanze temporali differenti sia giustificato da esigenze operative e documentabili del Gestore, volte all'ottimizzazione della pianificazione dell'attività di misura, in un'ottica di razionalizzazione e contenimento dei costi operativi, e comunque garantendo una sufficiente distribuzione delle letture nel corso dell'anno.
 4. In caso di tentativo di raccolta della misura non andato a buon fine, il Gestore è tenuto a lasciare all'Utente una nota cartacea informativa del fallimento del tentativo, della possibilità e delle modalità dell'autolettura.
 5. È facoltà dell'Utente comunicare al Gestore la lettura del proprio misuratore contatore con le modalità messe a disposizione dal Gestore, almeno mediante le tre seguenti modalità: messaggio SMS, telefonata e apposite maschere di web-chat sul proprio sito internet, disponibili per 365 giorni all'anno e 24 ore su 24. La data dell'autolettura, se non esplicitata, si assume essere la medesima della sua comunicazione.
 6. Il Gestore prende in carico la misura comunicata dall'Utente con la modalità di autolettura, a meno dei casi di dato palesemente errato, ai fini della sua validazione e del suo successivo utilizzo per scopi gestionali e di fatturazione.
 7. Il Gestore fornisce riscontro all'Utente entro nove giorni lavorativi dalla ricezione dell'autolettura in caso di mancata validazione con le medesime modalità di comunicazione utilizzate dall'Utente.
 8. La misura comunicata con l'autolettura che è risultata validata è equiparata a un dato di misura ottenuto in base a raccolta da parte del personale incaricato dal Gestore, ma non assolve gli obblighi dei tentativi di raccolta.
 9. In caso di indisponibilità per un Utente dei dati di misura ottenuti in base a raccolta da parte del personale incaricato dal Gestore o da autoletture, relativamente ad un determinato intervallo temporale, il Gestore procede a stimare i consumi sulla base del consumo medio annuo calcolato considerando gli ultimi due dati di lettura rilevati e validati. In caso di indisponibilità, procede alla stima dei dati di misura calcolando il consumo stimato in base al valore medio di riferimento della tipologia o sotto tipologia di utenza a cui l'Utente è stato attribuito, utilizzando tutte le eventuali

informazioni disponibili per una migliore determinazione dei consumi. Il Gestore può applicare criteri di stima migliorativi eventualmente tenendo in considerazione anche gli effetti della stagionalità e/o i profili di consumo di differenti tipologie di utenza, purché il criterio scelto sia tale da garantire che il consumo totale stimato sull'anno solare corrente sia pari al consumo medio annuo.

Art. 35 - Verifiche, guasti e sostituzione degli apparecchi di misura

1. L'Utente ha l'obbligo di permettere e facilitare al personale incaricato dal Gestore l'accesso per le verifiche del misuratore.
2. Il Cliente può richiedere la verifica del corretto funzionamento del misuratore in contraddittorio con personale del Gestore; analogamente può richiedere la verifica del livello di pressione immediatamente a valle del rubinetto d'arresto. Nel caso in cui il funzionamento del misuratore risulti regolare, e cioè entro i limiti di tolleranza del più o meno 5%, sono addebitate all'Utente le spese di verifica così come determinate dal Gestore. In tal caso non si procede alla sostituzione né ad alcuna rettifica dei consumi fatte salve diverse determinazioni del Gestore in merito.
3. Un misuratore è ritenuto "non funzionante", fra l'altro, quando il totalizzatore numerico risulti illeggibile. Non sono comunque addebitabili costi all'utenza laddove l'intervento riporti il totalizzatore numerico del misuratore in condizioni di leggibilità con intervento di pulizia.
4. Qualora, in seguito a verifica, il misuratore risulti guasto o malfunzionante, il Gestore procede alla sostituzione dello stesso, che dovrà essere effettuata a titolo gratuito, salvo i casi di danneggiamento documentato per dolo o per colpa dell'Utente, dandone comunicazione allo stesso. I contatori non possono essere rimossi o spostati se non per decisione del Gestore e a mezzo dei suoi incaricati.
5. Ove il misuratore sia posto in luogo non accessibile al Gestore se non in presenza dell'Utente, Gestore e Utente devono concordare un appuntamento preciso - data e fascia oraria -.
6. Qualora il Gestore, in seguito alla sostituzione di un misuratore guasto o malfunzionante, debba procedere alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati, tale ricostruzione deve essere effettuata mediante il consumo stimato come descritto in precedenza, a partire dalla data dell'ultimo dato di misura attendibile disponibile; in questo caso non è ammessa l'applicazione di alcun criterio migliorativo. Gli importi calcolati sulla base dei nuovi consumi sono di norma fatturati nella prima bolletta utile emessa dopo la sostituzione del misuratore malfunzionante.
7. I misuratori possono essere rimossi o spostati esclusivamente dal personale del Gestore o suoi incaricati.

Art. 36 - Perdite idriche occulte

1. La realizzazione e manutenzione degli impianti a valle del punto di consegna è effettuata a cura e spese dell'Utente, il quale risponde della buona conduzione e

manutenzione degli impianti interni. È dovere dell'Utente verificare periodicamente il proprio impianto interno allo scopo di individuare eventuali anomalie (perdite) e provvedere all'immediata riparazione di guasti e rotture. È diritto-dovere dell'Utente verificare periodicamente le misure del proprio contatore, per monitorare l'adeguatezza e l'evoluzione dei propri consumi.

2. L'utente ha la facoltà di richiedere l'attivazione delle tutele previste in caso di perdite occulte in caso di consumo almeno pari al doppio del consumo medio giornaliero di riferimento. Il consumo medio giornaliero di riferimento rappresenta il consumo medio giornaliero degli ultimi due anni antecedenti la perdita relativo al medesimo periodo indicato nella fattura in cui è stato rilevato il consumo anomalo, al fine di tener conto di eventuali discontinuità nei consumi, associabili per esempio ad utenze stagionali. Nel caso di nuove attivazioni, il consumo medio giornaliero è determinato sulla base della media della tipologia di utenza
3. Il consumo inficiato da perdita idrica occulta viene sgravato dal Gestore solo in accoglimento di specifica istanza dell'Utente e alle seguenti condizioni:
 - esonero dall'applicazione delle tariffe di fognatura e depurazione al volume eccedente il consumo medio giornaliero di riferimento;
 - in merito al servizio di acquedotto, applicazione di una tariffa non superiore alla metà della tariffa base al volume eccedente il consumo medio giornaliero di riferimento, fatta salva una franchigia sui volumi fatturabili non superiore al 30%;
 - tempistica per accedere nuovamente alla tutela, da parte di un singolo utente, pari almeno a 3 anni dalla data di emissione della fattura in cui è stato rilevato il consumo anomalo precedente.
4. La "perdita idrica occulta" si manifesta quando sono contemporaneamente date le seguenti tre condizioni:
 - la perdita idrica non è visibile né rilevabile in modo diretto ed evidente;
 - la dispersione della risorsa idrica avviene per guasto o rottura a seguito di fatto accidentale, prolungato, fortuito ed involontario verificatosi a valle del contatore sull'impianto interno;
 - si determina un consumo eccessivo di risorsa idrica.
Sono esclusi dalla definizione di "perdita idrica occulta" i consumi eccessivi derivanti da:
 - condizioni di utilizzo anomalo (a titolo esemplificativo il malfunzionamento di impianti di irrigazione);
 - malfunzionamento di rubinetti ed erogatori e degli impianti di utilizzazione degli scarichi e dei dispositivi delle vasche di riserva e di accumulo.

Il Gestore in nessun caso può direttamente o indirettamente essere chiamato a rispondere dei danni che potessero derivare all'Utente stesso o a terzi per le perdite idriche occulte negli impianti interni.

Capo V Tariffazione del servizio

Art. 37 - Determinazione e applicazione della tariffa

1. La tariffa costituisce il corrispettivo del servizio idrico integrato ed è riscossa dal Gestore.
2. L'articolazione tariffaria prevede:
 - una "quota fissa";
 - una "quota variabile",
distinte per i servizi di acquedotto, fognatura e depurazione in cui è reso il servizio idrico integrato. È prevista una distinta articolazione tariffaria per i soli reflui di natura industriale. Non è ammessa in nessun caso l'applicazione di tariffe per consumo minimo impegnato.
3. L'articolazione tariffaria viene definita dall'EGA ed è applicata ed aggiornata secondo le modalità previste dall' l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente.

Art. 38 - Quota Fissa

1. A tutte le utenze allacciate al servizio idrico integrato è applicata una quota fissa annuale non correlata al consumo, suddivisa distintamente per i servizi di acquedotto, fognatura e depurazione.
2. Le quote fisse annuali sono differenziate per tipologia d'uso secondo l'articolazione vigente.
3. Alle utenze non allacciate a tutti e tre i servizi idrici integrati di acquedotto, fognatura e depurazione sono applicate solo le quote fisse relative ai servizi effettivamente prestati.
4. Alle utenze allacciate solo per una parte d'anno al servizio le rispettive quote fisse annuali vengono ricalcolate sulla base dei giorni di effettivo servizio prestato. Non sono scomputabili periodi di servizio disponibile ma non effettivamente fruito dall'Utente.
5. Alle utenze condominiali prive di contatori distinti vengono comunque applicate tante quote fisse distinte in ragione delle relative utenze sottese effettivamente attivate.

Art. 39 - Quota Variabile

1. A tutte le utenze viene applicata una quota variabile, legata al consumo effettivo, determinato in base alle misure rilevate al misuratore.
2. Le quote variabili sono previste distintamente per i servizi di acquedotto, fognatura e depurazione. Alle utenze non allacciate a tutti e tre i servizi idrici integrati di acquedotto, fognatura e depurazione sono applicate solo le quote variabili relative ai servizi effettivamente erogati. Le quote variabili per il solo servizio di acquedotto sono altresì modulate per fascia di consumo suddivisa tra:

- Fascia agevolata (o fascia di consumo annuo agevolato): indica il primo scaglione di consumo in cui è articolata la quota variabile del servizio di acquedotto per l'utenza domestica residente.
 - Fascia base: indica lo scaglione di consumo che precede quelli di eccedenza, nell'ambito della quota variabile del servizio di acquedotto, a cui viene applicata la tariffa base.
 - Fasce di eccedenza (laddove previste): sono gli scaglioni di consumo, fino ad un massimo di tre, eccedenti quello base, a cui applicare tariffe unitarie crescenti.
 - Le quote variabili con riferimento al servizio di fognatura e al servizio di depurazione, sono proporzionali al consumo, ma non modulata per fasce.
3. Alle utenze condominiali prive di contatori distinti vengono applicate quote variabili su volumi di consumo equamente suddivisi tra tutte le relative utenze sottese effettivamente attivate.

Art. 40 - Agevolazioni sociali

1. Le agevolazioni sociali previste dal “bonus sociale idrico per la fornitura di acqua agli Utenti domestici economicamente disagiati” sono disposte dall’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente.
2. Le eventuali agevolazioni sociali integrative a carattere locale di sostegno alle utenze deboli sono stabilite dall’EGA con apposito Regolamento separato, cui si rimanda per gli eventuali aspetti applicativi vigenti.

Capo VI - Fatturazione del servizio

Art. 41 - Contenuto minimo della fattura

1. La fattura - copia cartacea -, oltre ai dati afferenti al titolare del contratto, contiene i seguenti elementi:
 - gli indirizzi di recapito e di fornitura;
 - i dati identificativi della fornitura (codice identificativo dell’Utente finale);
 - la tipologia di utenza;
 - la matricola e la tipologia di misuratore installato;
 - il periodo cui si riferisce la fatturazione, la data di emissione e di scadenza del pagamento;
 - l’eventuale indicazione sulla possibilità di rateizzare l’importo;
 - l’indicazione sulla tipologia di fattura (di conguaglio, basata su consumi stimati o mista);
 - l’ammontare del deposito cauzionale versato;
 - le letture rilevate e/o le eventuali autoletture validate ai fini della fatturazione;
 - i consumi effettivi e/o i consumi stimati;

- il periodo cui si riferisce il conguaglio e i consumi stimati già contabilizzati nelle precedenti bollette;
 - i consumi fatturati per il periodo di riferimento;
 - lo sviluppo del conteggio con l'applicazione della tariffa applicata per singola fascia di consumo;
 - le modalità per comunicare l'autolettura previste dalle condizioni contrattuali di fornitura;
 - le modalità di pagamento che possono essere utilizzate dall'Utente finale;
 - la situazione dei pagamenti delle bollette precedenti, con l'eventuale indicazione sull'esistenza di bollette che non risultino pagate dall'Utente finale al momento dell'emissione di quella in cui tale informazione è riportata;
 - il tasso di interesse di mora che il Gestore applica;
 - uno o più recapiti telefonici per la chiamata del servizio segnalazione guasti e per il servizio di informazioni ai clienti;
 - il recapito per la presentazione al Gestore, anche informata scritta, di reclami o di richieste di informazioni;
 - una indicazione, in forma grafica, che consenta all'Utente finale di valutare le variazioni dei consumi medi giornalieri.
2. Il Gestore Può inserire in fattura comunicazioni all'Utente o quanto d'interesse per il rapporto contrattuale.

Art. 42 - Addebiti e modalità di fatturazione

1. La fatturazione avviene sulla base dei consumi dell'Utente relativi al periodo di riferimento; in fattura possono essere addebitati:
- quote variabili di acquedotto, fognatura e depurazione applicate sui consumi;
 - quote perequative applicate sui consumi e destinate all' Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente;
 - quote fisse di acquedotto, fognatura e depurazione, per il periodo di riferimento;
 - corrispettivi per servizi accessori forniti dal Gestore, come da tariffario in allegato;
 - rimborsi di spesa;
 - deposito cauzionale;
 - imposte di bollo;
 - arrotondamenti degli importi fatturati;
 - indennità di mora per ritardati pagamenti delle fatture;
 - eventuali oneri fiscali di legge;
 - penalità come da allegato B.
2. Il periodo di riferimento della fattura è il tempo intercorrente tra il primo e l'ultimo giorno cui è riferita la fattura. Tale periodo deve essere coerente con la periodicità di fatturazione prestabilita dal Gestore nel rispetto degli obblighi di periodicità, fatte salve:

- fatturazioni che contabilizzano ricalcoli;
 - prima fattura emessa nei casi in cui il periodo di fornitura inizi in seguito ad attivazione, voltura, riattivazione e subentro infra-mese;
 - fattura di chiusura del rapporto contrattuale qualora il periodo che rimane da fatturare non coincida con la periodicità di fatturazione prestabilita.
3. La fatturazione utilizza dati relativi ai consumi secondo il seguente ordine di priorità:
- dati di lettura;
 - in assenza di dati di cui al precedente punto, dati di autolettura dell'Utente, opportunamente validati dal Gestore;
 - in assenza di dati di cui ai precedenti punti, dati di consumo stimati.
- Le modalità di fatturazione devono essere tali da minimizzare, nel corso dell'anno, la differenza tra consumi effettivi e consumi stimati.
4. In caso di variazioni tariffarie conseguenti a provvedimenti approvativi o normativi, i corrispettivi tariffari vengono addebitati secondo il criterio pro-die dal giorno della loro entrata in vigore. Le variazioni tariffarie per cambio d'uso decorrono dalla data di comunicazione da parte dell'Utente.
5. È facoltà dell'Utente richiedere la trasmissione via e-mail della bolletta con le modalità stabilite dal Gestore e dallo stesso comunicate sul sito aziendale.

Art. 43 - Periodicità e tempistiche di fatturazione

1. Il Gestore emette un numero minimo di bollette nell'anno differenziato in funzione dei consumi medi annui relativi alle ultime tre annualità, differenziato come segue:
- 2 bollette all'anno, con cadenza semestrale, per consumi medi annui fino a 100 mc;
 - 3 bollette all'anno, con cadenza quadrimestrale, per consumi medi annui da 101 fino a 1000 mc;
 - 4 bollette all'anno, con cadenza trimestrale, per consumi medi annui da 1001 mc a 3000 mc;
 - 6 bollette all'anno, con cadenza bimestrale, per consumi medi annui superiori a 3000 mc.
- Ai fini dell'individuazione della relativa fascia di consumo per l'applicazione della periodicità di fatturazione, i consumi medi annui delle utenze condominiali sono determinati riproporzionando il consumo medio annuo totale per le unità immobiliari sottostanti.
2. Con cadenza biennale il Gestore procede alla revisione della periodicità di fatturazione associata a ciascuna utenza sulla base dei consumi medi.
3. Il tempo per l'emissione della fattura, ovvero il tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e il giorno di emissione della medesima da parte del Gestore, è pari a 45 giorni solari consecutivi.

Art. 44 - Termini e modalità di pagamenti

1. Il termine per il pagamento della fattura è fissato in almeno venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione della stessa. Il pagamento della fattura, qualora avvenga nei termini di scadenza e presso i soggetti o con le modalità indicate dal Gestore, libera l'Utente dai propri obblighi.
2. Disguidi dovuti ad eventuali ritardi nella ricezione della copia cartacea della fattura, ovvero nella ricezione della comunicazione dell'avvenuto pagamento, non possono essere in nessun caso imputati all'Utente. Tuttavia, l'Utente deve segnalare tempestivamente e adeguatamente il ritardato o il mancato ricevimento della copia cartacea della fattura. La segnalazione di ritardato nel ricevimento si intende tempestiva se avanzata al ricevimento della bolletta stessa; la segnalazione di mancato ricevimento si intende tempestiva se avanzata al ricevimento della bolletta successiva o al momento del primo avviso o sollecito di pagamento; in entrambi i casi la segnalazione si intende adeguata se presentata con le modalità comunicate dal Gestore sul sito aziendale. In tali casi il Gestore assegna una nuova scadenza di pagamento e non addebita spese aggiuntive.
3. Il Gestore garantisce all'Utente la più ampia gamma di modalità di pagamento e mette a disposizione del medesimo almeno i seguenti mezzi di pagamento della bolletta:
 - bollettino postale - modulo pagoPA;
 - domiciliazione bancaria e/o postale;
 - bonifico bancario e/o postale;
 - on line, con carta di credito o prepagata, previa registrazione all'area clienti.

In nessun caso il Gestore addebita all'Utente un onere superiore a quello sostenuto per l'utilizzo di detta modalità.

4. In caso di ritardo nei pagamenti, il Gestore richiede agli Utenti finali non disalimentabili e comunque agli Utenti "domestico residenti", gli interessi di mora calcolati a partire dal giorno di scadenza derivanti dall'applicazione del tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea maggiorato del tre e mezzo per cento (3,5%).
5. Per le tipologie d'uso diverse da quelle di cui al punto precedente, sulle fatture pagate oltre il trentesimo giorno si applica, in aggiunti agli interessi di mora, una penale del 6%.

Art. 45 - Rateizzazione dei pagamenti

1. Per le fatture rateizzabili, il Gestore garantisce all'Utente la possibilità di frazionare il pagamento con rate non cumulabili a scadenze mensili.

2. Il termine per l'inoltro della richiesta di rateizzazione da parte dell'Utente che ne ha diritto è fissato nel trentesimo giorno solare successivo alla scadenza della relativa fattura.
3. Le somme relative ai pagamenti rateali possono essere maggiorate:
 - degli interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea;
 - degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato.

Art. 46 - Rettifica di fatturazione

1. L'Utente può inoltrare al Gestore richiesta scritta di rettifica di fatturazione nei 30 giorni solari successivi alla scadenza della stessa qualora ravvisi la non correttezza dei corrispettivi addebitati.
2. La richiesta scritta sospende i termini di pagamento della bolletta oggetto di segnalazione fino alla risposta del Gestore.
3. Il Gestore è tenuto a fornire una risposta motivata scritta.
4. Nella risposta del Gestore all'Utente deve essere riportato l'esito della verifica, ed in particolare:
 - la relativa documentazione della correttezza degli elementi contrattuali dai quali derivano le tariffe applicate in conformità alla normativa vigente;
 - l'indicazione delle modalità di fatturazione applicate;
 - la natura dei dati di consumo riportati nelle fatture contestate (rilevati/stimati);
 - nel caso in cui l'Utente comunichi nel reclamo una autolettura, diversa o non coerente con la lettura riportata nella bolletta contestata, o abbia fatto pervenire prima dell'emissione della bolletta contestata una autolettura, la motivazione dell'eventuale mancato utilizzo per la rettifica, in conformità alla regolazione vigente o al contratto;
 - il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica di fatturazione.
5. Qualora la verifica evidenzi un credito a favore dell'Utente, il Gestore è tenuto ad accreditarlo attraverso detrazione dall'importo addebitato nella/e prima/e fattura/e utile/i. È comunque facoltà dell'Utente richiederne l'immediato rimborso secondo le modalità definite e comunicate dal Gestore sul sito aziendale.
6. È facoltà del Gestore respingere le richieste di rettifica di fatture riportanti consumi stimati nei casi in cui la lettura al misuratore non abbia avuto buon esito - misuratore non accessibile o parzialmente accessibile e/o impedimento dell'Utente alla rilevazione - e l'Utente non abbia provveduto all'inoltro dei dati di autolettura nei modi e nei tempi stabiliti e comunicati dal Gestore.

Art. 47 - Mancato pagamento

1. Il mancato pagamento di una fattura del servizio idrico integrato viene evidenziato in apposita sezione della bolletta successiva che contiene la dicitura circa la regolarità o non regolarità dei pagamenti.
2. In caso di morosità dell'Utente finale, trascorsi almeno dieci giorni solari dalla scadenza della fattura, è facoltà del Gestore inviare all'Utente medesimo un primo sollecito bonario di pagamento. Al venticinquesimo giorno solare decorrente dalla scadenza della fattura, il Gestore può procedere con l'invio della comunicazione di costituzione in mora.
3. La procedura di costituzione in mora non può essere avviata qualora il Gestore non abbia provveduto a fornire una risposta motivata ad un eventuale reclamo scritto, relativo alla ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del misuratore accertato o relativo alla fatturazione di importi anomali o relativo alla fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni.
4. Le disposizioni di cui al precedente comma non si applicano nei seguenti casi:
 - l'importo anomalo sia inferiore o uguale a 50 euro;
 - il reclamo sia stato inviato dall'Utente finale oltre trenta giorni solari successivi al termine fissato per il pagamento della fattura di importo anomalo.
5. A fronte del perdurare dell'inadempimento, per le utenze disalimentabili il Gestore può procedere alla sospensione e/o alla disattivazione della fornitura nel caso in cui siano verificate le seguenti condizioni:
 - il Gestore ha provveduto a costituire in mora l'Utente finale moroso nei tempi e con le modalità individuate da disposizioni regolatorie dell'Autorità;
 - successivamente all'escussione del deposito cauzionale, ove versato, nei casi in cui lo stesso non consenta la copertura integrale del debito;
 - siano decorsi i termini senza che l'Utente abbia estinto il debito dandone comunicazione al Gestore o abbia inoltrato richiesta di rateizzazione.
6. In aggiunta a quanto previsto dal precedente comma, in caso di morosità degli Utenti finali domestici residenti, diversi da quelli non disalimentabili, la sospensione della fornitura può essere eseguita solo successivamente:
 - 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;
 - 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);
 - 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. La disattivazione, ovvero la sospensione della fornitura, non può essere eseguita:

- qualora decorso il termine l'Utente finale abbia effettuato il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora dandone comunicazione al Gestore, ovvero abbia inoltrato richiesta di rateizzazione;
 - in caso di mancato pagamento di servizi diversi dalla somministrazione del SII;
 - nei giorni indicati come festivi dal calendario, i giorni del sabato ed i giorni che precedono il sabato od altri giorni festivi.
8. 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.
 9. Per le utenze morose non disalimentabili, il Gestore ha facoltà di procedere alla limitazione della fornitura al verificarsi delle condizioni di cui al comma 5.
 10. L'Utente finale moroso al quale sia stata notificata la comunicazione di costituzione in mora o al quale, in costanza di mora, sia stata limitata, ovvero sospesa o disattivata la fornitura, può comunicare l'avvenuto pagamento al Gestore tramite i canali di contatto disponibili al pubblico e, in particolare, mediante il servizio di assistenza telefonico con contestuale invio dell'attestazione di avvenuto pagamento via casella di posta elettronica dedicata, altro indirizzo email, fax, posta, o tramite gli sportelli presenti sul territorio.
 11. E' facoltà del Gestore richiedere all'Utente moroso non disalimentabile, in aggiunta agli importi relativi alla/e bolletta/e scaduta e agli interessi di mora, i costi sostenuti per la spedizione del sollecito bonario di pagamento e della comunicazione di costituzione in mora; alle utenze con tipologie d'uso residuali, i costi sostenuti per l'intervento di limitazione - ivi incluso il costo del limitatore - o di sospensione/disattivazione della fornitura in aggiunta a quelli per il ripristino/riattivazione della fornitura medesima in seguito al pagamento delle somme dovute.
 12. Il Gestore è tenuto al ripristino/riattivazione della fornitura limitata, sospesa o disattivata per morosità dell'Utente finale a seguito del pagamento, da parte di quest'ultimo, delle somme dovute, nei tempi e con le modalità predefinite.

Art. 48 - Chiusura rapporto contrattuale

1. In caso di chiusura del rapporto contrattuale in seguito a voltura o disattivazione, il Gestore provvede ad emettere la fattura di chiusura entro i termini di fatturazione previsti, considerando l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura coincidente con il giorno di esecuzione della voltura o della disattivazione della fornitura. Nel caso di voltura, il Gestore utilizza l'autolettura fornita dal nuovo Utente quale lettura di cessazione per il precedente intestatario del contratto.
2. Con la fattura di chiusura il Gestore provvede a conguagliare i consumi e alla restituzione del deposito cauzionale versato dall'Utente, unitamente ai relativi interessi maturati fino alla data di riaccredito. Qualora l'importo dovuto dall'Utente

risultati inferiore a quello relativo al deposito cauzionale, maggiorato dei relativi interessi maturati fino alla data di riaccredito, il Gestore provvede al riaccredito della differenza.

3. La lettura di cessazione coincide, nel caso di disattivazione della fornitura, con la lettura del misuratore rilevata dal Gestore in fase di chiusura del punto di consegna.

Capo VII - Relazioni con l'utenza

Art. 49 - Reclami e richieste di informazioni

1. Il Gestore accetta la presentazione di reclami con riferimento a qualunque fatto o circostanza attinente al servizio. Riporta pertanto in ogni bolletta in maniera evidente e pubblica sul proprio sito internet almeno un recapito postale, un indirizzo di posta elettronica certificata o fax per l'inoltro in forma scritta di reclami.
2. Il Gestore rende disponibile nell'home page del proprio sito internet in modalità anche stampabile o presso gli sportelli fisici un modulo per il reclamo scritto da parte dell'Utente che contiene almeno i seguenti campi obbligatori:
 - il recapito postale, di posta elettronica certificata o fax al quale inviare il reclamo;
 - i dati identificativi dell'Utente:
 - il nome ed il cognome;
 - l'indirizzo postale o telematico;
 - il servizio a cui si riferisce il reclamo;
 - il codice Utente;
 - l'indirizzo di fornitura;
 - un campo per indicare l'autolettura;
 - un campo per la richiesta della verifica del misuratore, con l'indicazione dei costi.
3. È fatta salva la possibilità per l'Utente di inviare al Gestore il reclamo scritto senza utilizzare il modulo di cui al comma precedente, purché la comunicazione contenga almeno i seguenti elementi minimi necessari a consentire l'identificazione dell'Utente che sporge reclamo e l'invio a quest'ultimo della risposta motivata scritta:
 - nome e cognome;
 - l'indirizzo di fornitura;
 - l'indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o telematico;
 - il servizio a cui si riferisce il reclamo scritto.
4. In tutti i casi in cui non sia agevole stabilire se la comunicazione dell'utenza sia un reclamo scritto ovvero una richiesta scritta di informazioni, il Gestore adotta criteri prudenziali nella classificazione di una segnalazione scritta inviata da un Utente, classificando tale segnalazione come reclamo scritto.
5. Il Gestore assicura risposte congrue e motivate nei tempi definiti dalla Carta dei Servizi.

6. In caso di un unico reclamo sottoscritto da più soggetti firmatari, il Gestore fornisce risposta motivata unica al primo firmatario di cui siano individuabili gli elementi identificativi. Nei confronti del primo firmatario trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico ed all'indennizzo automatico. Nel caso in cui il reclamo scritto multiplo sia stato inviato da un'associazione di consumatori, il Gestore fornisce un'unica risposta motivata a tale associazione. In relazione a più reclami che si riferiscono al medesimo disservizio, il Gestore:
- fornisce una risposta scritta motivata individuale a ciascun reclamo nei casi di disservizi che abbiano effetto sulla lettura dei consumi fatturati e di disservizi contrattuali non attribuibili a cause di forza maggiore o a responsabilità di terzi con cui non ha in corso uno specifico rapporto contrattuale per la fornitura di beni o servizi riconducibili alla fornitura stessa;
 - ha facoltà di dare risposta a mezzo stampa, nonché ove opportuno tramite invio della medesima comunicazione ai sindaci dei Comuni interessati, qualora i reclami multipli si riferiscano a uno stesso disservizio attribuibile a cause di forza maggiore o a responsabilità di terzi con cui non ha in corso uno specifico rapporto contrattuale per la fornitura di beni o servizi riconducibili alla fornitura stessa che abbia generato un numero di reclami maggiore dello 0,5% degli Utenti (finali) serviti.

Art. 50 - Sportello Utenti e servizi web

1. Il Gestore garantisce agli Utenti l'apertura di almeno uno sportello presso il quale è possibile effettuare la stipula e la risoluzione dei contratti, presentare reclami, richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di preventivazione ed esecuzione di lavori e allacciamenti, richieste di attivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura, richieste di appuntamenti, di verifiche del misuratore e del livello di pressione.
2. Gli orari di apertura degli sportelli del Gestore sono rispondenti alle disposizioni delle Autorità che regolano il settore e comunicati all'utenza sui canali informativi del Gestore.
3. Il Gestore mette a disposizione dell'Utente un sito internet attraverso il quale pubblica:
 - la Carta dei Servizi;
 - il Regolamento d'Utenza;
 - gli orari di apertura al pubblico degli sportelli fisici e del servizio telefonico, nonché i riferimenti e i numeri per contattare il Gestore.Il sito internet consente altresì all'Utente di inoltrare, anche tramite apposite maschere o web chat, reclami, richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di preventivazione ed esecuzione di lavori e allacciamenti, richieste di attivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura, richieste di appuntamenti, di verifiche del misuratore e del livello di pressione.

Art. 51 - Servizi telefonici

1. Il Gestore dispone di un servizio telefonico di assistenza con uno o più numeri telefonici, di cui almeno uno è un numero verde totalmente gratuito.
2. Il Gestore garantisce un orario di apertura del servizio telefonico di assistenza con presenza di operatori per un numero minimo settimanale di 35 ore.
3. Il Gestore pubblica sul proprio sito internet, nella Carta dei Servizi e nei documenti di fatturazione i numeri telefonici del servizio telefonico di assistenza con l'indicazione del tipo di chiamate alle quali sono dedicati nonché, almeno nel sito internet, dell'orario di accesso al servizio medesimo.
4. Il Gestore dispone inoltre di uno o più recapiti telefonici cui sia associato un numero verde, gratuito sia da rete fissa che mobile, dedicato esclusivamente al servizio di pronto intervento con passaggio diretto ad un operatore di centralino di pronto intervento o ad un operatore di pronto intervento.
5. Il Gestore pubblica sulla Carta dei Servizi e sul proprio sito internet i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento; riporta inoltre gli stessi in ogni bolletta.

Allegati:

- **Allegato A: “Tariffario servizi”;**
- **Allegato B: “Penali”;**
- **Allegato C: “Prestazioni tecniche, elementi e materiale idraulico”;**
- **Allegato D: “Verifica funzionalità misuratore - modalità operative”.**