

consac gestioni idriche spa



Regolamento del servizio idrico integrato

Indice

Capo I Disposizioni generali	
Definizioni- abbreviazioni	4
Definizioni e abbreviazioni	4
Art. 1 Titolarità del Servizio	5
Art. 2 Regolamento	5
Art. 3 Servizio di distribuzione idrica, collettamento fognario e depurazione	6
Art. 4 Casi particolari di distribuzione idrica e collettamento fognario	6
Art. 5 Subentro nelle preesistenti gestioni e rapporti contrattuali	7
Art. 6 Uso dell'acqua	7
Art. 7 Uso delle opere di fognatura e depurazione	8
Capo II Contratti	8
Art. 8 Richiesta di somministrazione	8
Art. 9 Destinatario della somministrazione	9
Art.10 Punto di consegna	9
Art. 11 Spese di allacciamento	10
Art. 12 Perfezionamento del contratto	10
Art. 13 Anticipo fornitura	10
Art. 14 Domiciliazione della bolletta	10
Art. 15 Diniego e condizioni speciali	11
Art. 16 Durata dei contatti	11
Art. 17 Subentro o voltura	11
Art. 18 Interruzione della somministrazione	12
Art. 19 Spostamento contatori e allacciamenti	12
Art. 20 Risoluzione del contratto e clausole speciali	12
Art..21 Decesso del Cliente	13
Art. 22 Fallimento del Cliente	13
Art. 23 Recesso dal contratto	13
Capo III Norme tecniche	13
Art.24 Prescrizioni tecniche di carattere generale	13
Art.25 Collaudo	14
Art.26 Norme di rinvio	14
Capo IV Apparecchi di misura e controllo	14
Art.27 Apparecchi di misura	14
Art.28 Posizione e custodia degli apparecchi di misura	15
Art.29 Guasti degli apparecchi di misura	15
Art.30 Altre apparecchiature al servizio del Cliente	16
Art.31 Apparecchi di misurazione e controllo degli scarichi	16

Capo V Corrispettivo e servizi	16
Art.32 Determinazione e applicazione della tariffa	16
Art.33 Rilevazione dei consumi	17
Art.34 Fatturazione	17
Art.35 Contenuto minimo della bolletta	17
Art.36 Modalità di pagamento	18
Art.37 Solleciti pagamenti, preavviso di distacco, azioni giudiziali e cessione crediti.	18
Art.38 Reclami	18
Art.39 Servizi web	19
Art.40 Centro segnalazione guasti	19
Art.41 Interruzione delle somministrazioni	19
Art.42 Attività vietate	19
Art.43 Adeguamenti alle norme del Regolamento	20
Art.44 Approvazione ed entrata in vigore	20
Tariffario servizi, anticipo fornitura, costi unitari prestazioni tecniche, penali	21

Capo I Disposizioni generali

Definizioni- abbreviazioni

Definizioni - Abbreviazioni

Ai fini del presente Regolamento si intende per:

- **SII** : il servizio idrico integrato di cui all'art.141 e seguenti del D.Lgs.152/2006;
- **Gestore** : il soggetto abilitato a svolgere il servizio di cui al punto precedente e cioè Consac Gestioni Idriche Spa Società affidataria del servizio nell'Area Parco Cilento – Vallo di Diano;
- **Area Parco** : E' il territorio ricompreso nel territorio del parco Nazionale del Cilento e Vallo di Diano che fa riferimento al territorio dei n. 86 Comuni ivi inclusi;
- **Gestione unitaria**: E' la gestione territoriale del SII avente caratteristiche di uniformità affidata a Consac gestioni idriche spa che comprende i seguenti n. 86 Comuni Agropoli, Alfano, Ascea, Atena Lucana, Auletta, Bellosguardo, Buonabitacolo, Caggiano, Camerota, Campora, Cannalunga, Casalbuono, Casaletto Spartano, Casalvelino, Caselle in Pittari, Castel San Lorenzo, Castellabate, Castelnuovo Cilento, Celle di Bulgheria, Centola, Ceraso, Cicerale, Corleto Monforte, Cuccaro Vetere, Felitto, Futani, Gioi, Giungano, Ispani, Laureana Cilento, Laurino, Laurito, Lustra, Magliano Vetere, Moio della Civitella, Montano Antilia, Monte San Giacomo, Montecorice, Monteforte Cilento, Montesano sulla Marcellana, Morigerati, Novi Velia, Ogliastro Cilento, Omignano, Orria, Padula, Perdifumo, Perito, Pertosa, Piaggine, Pisciotta, Polla, Pollica, Prignano Cilento, Roccadaspide, 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, Santamarina, Sant'Arsenio, Sanza, Sapri, Sassano, Serramezzana, Sessa Cilento, Stella Cilento, Stio, Teggiano, Torchiara, Torraca, Torre Orsaia, Tortorella, Trentinara, Valle dell'Angelo, Vallo della Lucania, Vibonati
- **Cliente** : il soggetto pubblico o privato, persona fisica o giuridica nel cui interesse è svolto il servizio;
- **Regolamento** : il documento che disciplina il servizio ed il rapporto contrattuale per la generalità dei clienti;
- **Carta del Servizio** : il documento redatto in base alla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, denominata "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" ed allo "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del servizio idrico integrato", approvato con D.P.C.M. 29 aprile 1999;
- **Autorità di Settore o ATO**: L'Ente di Ambito Ato Sele 4.
- **Punto di consegna**: è il punto in cui il Gestore consegna la risorsa idrica al Cliente che diviene responsabile della sua tutela e utilizzazione;
- **Utenza**: è il luogo in cui sono localizzati gli impianti di misurazione e collegamento alle reti idriche e/o fognarie.
- **Contatore** : è lo strumento di misura dell'acqua erogata, rispondente alle caratteristiche tecniche previste dalle vigenti normative tecniche UNI che il Gestore ed il Cliente riconoscono ai fini della quantificazione del prelievo di risorsa e successiva contabilizzazione;
- **Bolletta** : è il documento che il Gestore invia periodicamente al domicilio del Cliente nel quale sono esposti gli elementi tariffari, i consumi ed ogni altro elemento utile che caratterizza l'Utenza. Essa oltre ad assumere una valenza fiscale (fattura) costituisce ordinario mezzo di comunicazione nell'ambito del rapporto contrattuale;
- **Morosità** : Ritardo o mancato pagamento di una bolletta;
- **Autolettura** : Lettura del contatore effettuata direttamente dal Cliente e comunicata al Gestore tramite l'apposito numero verde o cartolina postale;
- **Contratto** : è il documento che disciplina, unitamente al Regolamento e alla Carta dei servizi il rapporto tra Cliente e Gestore.

- **Acquedotto** : complesso di tubazioni e impianti connessi che prelevano acqua, avente caratteristiche qualitative note, da sorgenti, pozzi e previo trattamento, la distribuiscono alle utenze per il consumo.
- **Acque reflue domestiche** : ai sensi del comma 1, lettera g), art.74 del D.Lgs. 152/2006 si intendono le acque reflue provenienti da insediamenti di tipo residenziale e da servizi derivanti prevalentemente dal metabolismo umano e da attività domestiche.
- **Acque reflue industriali** : ai sensi del comma 1, lettera h), art.74 del D.Lgs. 152/2006 si intendono qualsiasi tipo di acque reflue scaricate da edifici o da installazioni in cui si svolgono attività commerciali o di produzione di beni, diverse dalle acque domestiche e dalle acque meteoriche di dilavamento, intendendosi per tali anche quelle venute in contatto con sostanze o materiali, anche inquinanti, non connessi con le attività esercitate nello stabilimento.
- **Acque reflue urbane** : ai sensi del comma 1, lettera i), art. 74 del D.Lgs. 152/2006 si intendono il miscuglio di acque reflue domestiche, di acque reflue industriali, e/o di quelle meteoriche di dilavamento convogliate in reti fognarie, anche separate, e provenienti da agglomerato così come definito all'art.74 del D.Lgs. 152/2006.
- **Allacciamento alla rete acquedottistica** : insieme di tubazioni ed apparecchiature idrauliche, posate su aree pubbliche e private, allo scopo di assicurare il servizio idrico ad un singolo o ad un gruppo di utenti. Esso si stacca dalla rete di distribuzione e si estende fino ai misuratori dei consumi compresi.
- **Allacciamento fognario** : impianto su proprietà pubblica e/o privata che permette l'immissione in fognatura di acque reflue e/o meteoriche di un insediamento e che comprende, tra l'altro, la tubazione d'allacciamento a valle del pozzetto di ispezione, misura e prelievo e l'innesto con la fognatura.
- **Convenzione**: è il documento che disciplina il rapporto tra l'Ato e il Gestore e contiene i reciproci obblighi .
- **Tariffario servizi tecnici** contiene gli importi dovuti al Gestore per attività tecniche e di lavorazione diverse dalla somministrazione, collettamento e depurazione delle acque svolte a favore dei Clienti
- **Tariffario penalità** contempla gli importi dovuti al Gestore per lo svolgimento da parte del Cliente di attività vietate dal Regolamento o dalle disposizioni dell'Ato.

Art. 1

Titolarità del servizio

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

Art.2

Regolamento

1. Il presente Regolamento, approvato dall'Ato, disciplina :
 - la somministrazione dei servizi di approvvigionamento idrico, di distribuzione idrica, di fognatura e depurazione nei confronti dei clienti;
 - i principi ai quali deve essere uniformata l'erogazione del servizio ed i rapporti con i clienti.
2. Eventuali modifiche del presente regolamento saranno approvate dall'ATO su proposta del Gestore o d'iniziativa dell' ATO sentito il Gestore, tenendo in considerazione l'esigenza di omogenizzare le procedure e i regolamenti del SII per il bacino di servizio su cui opera il medesimo Gestore.

3. Esso inoltre dovrà intendersi quale parte integrante di ogni contratto sottoscritto e le sue variazioni o modifiche, approvate dall'Ato, saranno operative quale disposizioni dell'Autorità senza la materiale approvazione da parte del Gestore o del Cliente.
4. Il regolamento è rilasciato in forma gratuita ai Clienti che ne facciano richiesta ed è pubblicato sul sito web del Gestore.

Art. 3

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.4

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 :
 - 1a) previa apposizione del contatore 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;
 - 1b) previa acquisizione e assunzione della manutenzione della rete sempre che la stessa sia posata su strade o luoghi pubblici ovvero, se posata su strada privata, sia concessa idonea servitù e dopo averne verificata la conformità alle norme in vigore, la compatibilità con il sistema gestionale e l'idoneità all'esercizio.
2. Nelle zone non servite da rete idrica e/o fognaria, la somministrazione e il collettamento potrà 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 connesse all'ottimizzazione e riduzione dei tratti di rete gestiti, Il Gestore potrà 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 di Clienti.
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 concordare con gli interessati forme remunerative integrative della tariffa.
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 saranno a carico del Cliente.
6. L'erogazione a scopo potabile è prioritaria, per cui non si dà luogo ad allacciamenti di strutture situate in zone agricole non aventi natura residenziale ed in cui la presenza umana sia limitata all'esercizio della pratica agricola e/o zootecnica.
7. Particolari accorgimenti potranno essere introdotti nella gestione del servizio destinato a strutture residenziali allorquando la rete idrica o fognaria interna alla struttura sia posata in tutto in parte su spazi privati quali giardini o addirittura posta al di sotto di fabbricati o strutture murarie.
8. Nell'eventualità di cui al precedente comma il Gestore dopo aver sentito l'Ato ed ottenuta la relativa autorizzazione può pretendere che sia posto un unico contatore all'esterno del condominio e può, previo avviso, interrompere la fornitura.

Art. 5

Subentro nelle preesistenti gestioni e rapporti contrattuali

1. Il Gestore, con l'affidamento del SII da parte dell'ATO, subentra senza bisogno di accettazione del Cliente ai precedenti gestori del servizio siano essi enti locali, loro aziende e/o concessionari.
2. Il Gestore subentra nei contratti di somministrazione esistenti e nei relativi rapporti con il Cliente.
3. I contratti esistenti saranno disciplinati dalle disposizioni del presente Regolamento e dalla Carta del Servizio le cui norme, in quanto disposizioni dell'Autorità, sono inseriti di diritto nei contratti esistenti ai sensi dell'art.1339 del codice civile, senza bisogno della stipula di un nuovo contratto.
4. Solo nel caso in cui il contratto manchi sarà stipulato ex novo.

Art. 6

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. La somministrazione può essere concessa per i seguenti usi ai quali corrispondono profili tariffari differenziati:
 - A. uso potabile ed igienico-sanitario:
 - a. domestico: riguarda l'erogazione di acqua ad abitazioni e a comunità che non esercitano attività commerciali o comunque aventi fine di lucro;
 - b. commerciale: riguarda l'erogazione di acqua ad insediamenti in cui si svolge un'attività di intermediazione e di scambio di beni e servizi;
 - c. artigianale, agricolo ed industriale: riguarda l'erogazione di acqua ad insediamenti in cui si svolge un'attività produttiva che richiede l'uso di acqua potabile ai fini del trattamento, conservazione, immissione sul mercato di prodotti e sostanze destinate al consumo umano (art. 2, comma 1, lettera b DPR 236/88) e/o per soddisfare le esigenze potabili ed igienico-sanitarie delle maestranze;
 - d. pubblico: riguarda l'erogazione di acqua a :
 - I. impianti ed edifici destinati a soddisfare direttamente esigenze di pubblico generale interesse per i quali l'Ente pubblico competente ha richiesto la somministrazione e ne rimanga intestatario;
 - II. fontanine stradali per i quali l'Ente pubblico competente ha richiesto la somministrazione e ne rimanga intestatario;
 - e. navi e natanti: riguarda l'erogazione di acqua a navi e natanti effettuata direttamente dal Gestore.
 - B. uso non potabile:
 - a. artigianale, agricolo ed industriale: riguarda l'erogazione di acqua ad insediamenti in cui si svolge un'attività produttiva diversa da quella prevista al precedente punto A. lettera c) del presente articolo;
 - b. antincendio: riguarda l'erogazione di acqua ad insediamenti per l'uso antincendio.
4. Non potranno essere concesse somministrazioni per uso irriguo.
5. Le somministrazioni ad uso artigianale, agricolo e industriale non potabile potranno essere concesse nei limiti delle disponibilità idriche e comunque ove siano presenti o vengano realizzati sistemi per il riutilizzo delle acque reflue o già usate.
6. La somministrazione può essere concessa provvisoriamente per i seguenti usi, ai quali corrisponde apposito profilo tariffario:

- a. cantiere: riguarda l'erogazione di acqua a cantieri edili per la realizzazione di opere private, per le quali è stata rilasciata dal competente Comune regolare Concessione edilizia, e per la realizzazione di opere pubbliche.
 - b. svolgimento di iniziative sociali, culturali e ricreative a carattere temporaneo.
7. Il Gestore potrà concedere, su richiesta, somministrazioni occasionali per soddisfare esigenze potabili e/o igienico-sanitarie. Per questo servizio è previsto apposito profilo tariffario.
8. E' espressamente vietata qualsiasi diversa utilizzazione dell'acqua concessa pena la risoluzione in tronco del contratto, con diritto del Gestore al risarcimento di tutti i danni subiti, anche indiretti.
9. Sono vietate le somministrazioni gratuite, di favore o forfettarie.
10. La risorsa erogata deve essere sempre misurata da apposito contatore.

Art. 7

Uso delle opere di fognatura e depurazione

1. Il Gestore somministra il servizio di fognatura e depurazione principalmente per gli usi domestici e, compatibilmente con la capacità delle opere, 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'Ato, sentito il Gestore fissare il limite di distanza al di sotto del quale è obbligatorio il collegamento alla rete fognaria pubblica.

Capo II Contratti

Art. 8

Richiesta di somministrazione

1. Per ottenere la somministrazione del servizio di distribuzione idrica, di fognatura, depurazione o integrata, l'interessato deve presentare al Gestore l'apposito modulo di richiesta debitamente compilato e sottoscritto.
2. Nella domanda, oltre ai dati anagrafici del richiedente, quelli dell'immobile e dell'uso a cui la somministrazione è destinata dovranno essere indicati e autocertificati ai sensi di legge i dati catastali e i dati inerenti il rispetto delle norme urbanistiche.
3. La domanda sarà corredata dalle dichiarazioni attinenti il titolo di proprietà o 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, contatori, ecc.,
4. Nella domanda sarà 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, dovrà previamente acquisirne l'autorizzazione.
5. Allo scopo di verificare l'estraneità dei rapporti tra clienti, diversa e particolare documentazione potrà 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 sarà realizzato l'allacciamento.
7. L'inoltro della domanda di fornitura del servizio comporta l'impegno al pagamento degli oneri di istruttoria previsti dal Tariffario anche quando non sarà poi possibile eseguire gli allacciamenti per ragioni tecniche o allorché lo stesso richiedente rinunci al corso della pratica.

Art. 9
Destinatario della somministrazione

1. Le somministrazioni sono effettuate all'utilizzatore reale (proprietario residente, affittuario, conduttore, locatore, comodatario, appaltatore, promittente l'acquisto, titolare di un diritto reale di godimento o a chi ne dichiara la semplice disponibilità).
2. La somministrazione avverrà per singolo Cliente 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 clienti, mantenendo la singolarità del contratto e dell'apparecchio di misura, purché non venga compromessa la regolarità del servizio a ciascuno di essi.

Art. 10
Punto di consegna

1. E' il punto nel quale il Gestore consegna la risorsa idrica al Cliente o prende in carico le acque reflue dal Cliente per collettarle 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 contatore sempreché lo stesso sia posto ai limiti tra la proprietà pubblica e quella privata.
4. Allorquando il contatore 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 consegna per il servizio fognario.

Art. 11
Spese di allacciamento

1. L'allacciamento al servizio idrico o fognario postula il pagamento di un diritto onnicomprensivo che comprende forfettariamente spese di sopralluogo, attività amministrative, ecc. oltre alle spese vive per l'esecuzione di lavori e fornitura di apparecchiature idrauliche, maggiorate di una quota per spese generali come da Tariffario approvato dall'Ato.
2. All'atto della richiesta il Gestore effettua un sopralluogo teso a verificare la fattibilità dell'allacciamento e comunica al Cliente il preventivo delle opere necessarie indicando, tra queste, quelle che sono di stretta ed esclusiva competenza del Gestore e quelle che possono essere eseguite dal Cliente o da una Impresa da esso incaricata sotto la direzione del Gestore.
3. Spetta al Gestore determinare, e comunicare al richiedente, le caratteristiche delle opere di derivazione con particolare riferimento al tracciato delle stesse, all'allocazione dei misuratori, dei pozzetti di prelievo campioni, dei sifoni e delle apparecchiature di controllo degli scarichi.
4. Le opere di derivazione, compreso il misuratore, e quelle di scarico, compresi il sifone e relativo pozzetto di ispezione nonché il pozzetto prelievo campioni ove occorrente, restano al Gestore che potrà disporre delle stesse per ulteriori derivazioni ed estensioni.
5. Il richiedente la somministrazione prima della sottoscrizione del contratto è tenuto al versamento dei relativi oneri come determinati dal Gestore.
6. Successivamente al pagamento della somma richiesta, e previo rilascio delle autorizzazioni necessarie, il Gestore provvede ad eseguire i lavori di allacciamento.

7. Qualora l'esecuzione dei lavori venga procrastinata, esclusivamente per motivi del richiedente, per oltre 6 (sei) mesi, il Gestore avrà facoltà di procedere, prima dell'esecuzione dei lavori, all'aggiornamento degli oneri di allacciamento previo preavviso al richiedente.
8. 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.
9. 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.
10. Per le derivazioni di fognatura o integrate il Gestore provvederà, a spese del richiedente, ad installare a monte delle opere di derivazione, prima dell'eventuale pozzetto prelievo campioni, apposito sifone al fine di garantire la salubrità degli insediamenti allacciati alla pubblica fognatura. Restano a carico del Cliente le spese per la manutenzione ordinaria e straordinaria del sifone e del relativo pozzetto di ispezione nonché quelle relative al pozzetto di prelievo campioni ove occorrente.
11. Per tutti i lavori eseguiti, il Gestore percepisce sul relativo ammontare, indipendente dalle spese di istruttoria, un compenso per spese generali indicato nel tariffario.

Art. 12

Perfezionamento del contratto

1. Per avere diritto alla somministrazione, in caso di nuovo allaccio, il richiedente oltre al versamento dell'importo delle spese di allacciamento e delle competenze accessorie (quali anticipo fornitura e oneri di istruttoria) dovrà provvedere alla firma del contratto, unico documento che impegna il Gestore alla fornitura.
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 darà avvio alla fornitura dalla data del verbale relativo alla realizzazione dell'allacciamento, ovvero dalla data della lettura conseguente la variazione contrattuale.
4. Restano a carico del Cliente le spese di registrazione del contratto in caso d'uso, nonché l'imposta di bollo.

Art. 13

Anticipo fornitura

1. All'atto della stipula di nuovi contratti di somministrazione ovvero allorché venga variata la titolarità del contratto per voltura o successione o ancora allorché venga modificata la tipologia tariffaria connessa all'uso della risorsa, il Cliente è tenuto a versare al Gestore un deposito a garanzia dei pagamenti rispetto ai prelievi idrici anticipatamente effettuati.
2. Il deposito, che costituisce pegno irregolare, verrà restituito alla cessazione del contratto senza interessi.
3. Nel caso in cui a seguito di morosità il deposito venga utilizzato dal Gestore per diminuire o annullare il credito vantato, il deposito dovrà essere ricostituito e allo scopo verrà dal Gestore fatturato nella prima bolletta utile nella misura vigente prevista dal Tariffario.

Art. 14

Domiciliazione della bolletta

1. Il Gestore provvederà all'invio di ogni comunicazione, comprese le fatture, al recapito indicato espressamente in contratto. Il Cliente resta obbligato a comunicare in forma scritta ogni variazione del domicilio fiscale e/o del recapito scelto.

Art. 15
Diniego e/o condizioni speciali

1. Il Gestore rifiuta l'allacciamento al servizio nei seguenti casi:
 - allorquando non sia possibile rendere il servizio per la carenza di reti distributrici e di collettamento, salvo il richiedente non si addossi le spese per la realizzazione degli interventi necessari (condotte, sollevamenti, ecc.);
 - quando per altre ragioni tecniche non sia possibile fornire il servizio; (ad esempio quota altimetrica sfavorevole che non consente la continuità del servizio, presenza di condotte di sezione insufficiente o limitatezza locale della risorsa disponibile, inadeguatezza dei materiali delle reti esistenti; ecc.);
 - quando venga inoltrata una richiesta di allaccio, su una presa già chiusa per morosità, da un soggetto, che ancorché diverso dal Cliente titolare, sia legato ad esso da rapporti di affari, parentela o affinità;
 - allorquando il richiedente risulti debitore del Gestore per somministrazioni non pagate.
2. Il Gestore potrà inserire nel contratto clausole e condizioni speciali tali da garantire l'erogazione anche parziale del servizio allorquando situazioni tecniche e/o impiantistiche lo richiedano.

Art. 16
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. 17
Subentro o voltura

1. Si verifica il subentro o la voltura allorquando, in continuità di erogazione, subentra al titolare del contratto un nuovo soggetto.
2. Il titolare del contratto (Cliente cessante) e il soggetto che intende subentrare (Cliente subentrante) dovranno sottoscrivere un'unica richiesta nella quale comunicano rispettivamente le loro intenzioni di recedere e di subentrare nel contratto.
3. 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.
4. In caso di subentro, al titolare del contratto (Cliente cessante) non sono addebitate le spese di rimozione del misuratore,
5. Non è necessario che il Cliente subentrante sottoscriva un nuovo contratto in quanto egli subentra nel contratto preesistente alle stesse condizioni generali e speciali.
6. In caso di richiesta di subentro da parte del nuovo Cliente che dimostri la disponibilità del bene da servire, si procede al subentro anche in assenza della comunicazione dell'originario titolare.
7. Ciò ha luogo anche quando sia deceduto il titolare del contratto e l'erede abbia manifestato l'intenzione di subentrare nell'erogazione.

Art. 18
Interruzione della somministrazione

1. Il Gestore procede alla sospensione della fornitura provvedendo alla chiusura della presa stradale nei seguenti casi:

- a. fino ad avvenuta regolarizzazione dell'impianto, quando sia accertata la manomissione dei sigilli o compimento di qualunque altra operazione destinata a rendere irregolare il funzionamento dell'apparecchio misuratore;
 - b. fino ad avvenuta regolarizzazione di impianti interni irregolari o che rechino connessioni pregiudizievoli con altre fonti di approvvigionamento quali pozzi, acquedotti rurali, ecc. ;
 - c. allorché nello scarico vengano introdotte sostanze inquinanti e/o pericolose che arrechino danno al processo finale di depurazione;
 - d. qualora il Cliente risulti Moroso per il pagamento di fornitura e/o di servizi resi dal Gestore;
 - e. qualora il Cliente risulti irreperibile e le fatturazioni vengono restituite dal servizio postale o da agenzia autorizzata;
 - f. qualora il Cliente risulti deceduto senza che gli eredi siano subentrati nel contratto;
 - g. qualora il Cliente sia fallito;
 - h. qualora non venga prodotto il certificato di collaudo delle opere interne;
 - i. fino ad avvenuta regolarizzazione di uso promiscuo o di sub distribuzione;
 - j. fino all'esecuzione della lettura ove vengano frapposti ostacoli alla sua esecuzione.
2. Salvo il caso di cui alle precedenti lett.(a) (b) e (c), Il Gestore ha l'obbligo di dare al Cliente un preavviso di 30 giorni.
 3. Il Gestore addebiterà al Cliente le spese di sospensione e di riattivazione oltre ai danni cagionati,
 4. 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 al Cliente 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.

Art. 19

Spostamento contatori e allacciamenti

1. L'esecuzione dei lavori di spostamento contatori e delle opere di derivazione, richiesti dal Cliente, sarà 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 il Cliente l'onere di sostenere le spese di riallacciamento alla nuova condotta posata.

Art. 20

Risoluzione del contratto e clausole speciali

1. Il contratto potrà essere risolto dal Gestore, previo assenso dell'Ato per :
 - dichiarazione di inabitabilità o inagibilità dell'immobile da parte delle autorità competenti;
 - distruzione dell'immobile;
 - decesso dell'intestatario senza che uno degli eredi subentri nella fornitura;
 - intervenuta impossibilità ad eseguire le prestazioni da parte del Gestore;
 - impossibilità ed ostacoli al rilevamento dei consumi o di accesso al contatore.
2. Al contratto esistente possono essere apposte dal Gestore, previo assenso dell'Ato, clausole speciali limitative dei diritti del Cliente allorché il Gestore si trovi nell'impossibilità intervenuta di fornire il servizio alle condizioni inizialmente assentite.

Art. 21
Decesso del Cliente

1. In caso di morte del titolare del contratto di somministrazione, gli eredi o chi fra gli eredi ha interesse, promuove la voltura del contratto.

Art. 22
Fallimento del Cliente

1. In caso di fallimento del Cliente, il curatore, con l'autorizzazione del giudice delegato, potrà dichiarare di proseguire nel contratto in luogo del fallito assumendone tutti gli oneri relativi, ovvero di risolvere il medesimo.

Art. 23
Recesso dal contratto

1. I clienti che intendono recedere dal contratto di somministrazione a tempo indeterminato o da quello di somministrazione provvisoria prima della sua scadenza, devono darne comunicazione scritta al Gestore.
2. Il Gestore entro i trenta giorni successivi, previo preavviso al Cliente, provvederà al rilievo dell'ultimo consumo ed alla rimozione del misuratore.
3. Il Cliente è tenuto, comunque, al pagamento della fattura di fine rapporto oltre alle spese per la rimozione del misuratore e per la chiusura della presa stradale.
4. Il recesso dal contratto in forma scritta è necessario anche quando il titolare del contratto perda l'uso dell'immobile per disposizione dell'autorità ovvero per alienazione o altra causa ed in mancanza, il titolare del contratto, risponde dei consumi effettuati da terzi fino alla voltura del contratto o alla disdetta.

Capo III Norme tecniche

Art. 24
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.
 1. E' 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.
 2. 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.
 3. E' vietato, in ogni caso, l'inserimento diretto di pompe sulle derivazioni.
 4. Gli impianti di autoclave dovranno 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.
 5. L'impianto idrico interno dovrà essere elettricamente isolato dalla rete pubblica con apposito giunto isolante e non potrà essere utilizzato per la messa a terra degli impianti elettrici.
 6. E' vietato realizzare impianti a sistema misto che convogliano nella pubblica fognatura nera sia le acque piovane che quelle usate.

7. 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.
8. 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.
9. 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.

Art. 25
Collaudo

1. Deve essere consegnato al Gestore il certificato di conformità dell'impianti a termini del decreto del Ministro per lo sviluppo economico 22 gennaio 2008 n. 37.
2. Il Gestore, pur non avendone l'obbligo, può verificare gli impianti e gli apparecchi del Cliente.

Art. 26
Norma di rinvio

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

Capo IV Apparecchi di misura e controllo

Art. 27
Apparecchi di misura

1. L'apparecchio di misura rappresenta il sistema riconosciuto dal Cliente e dal Gestore per verificare i prelievi idrici effettuati.
2. Gli apparecchi di misura sono forniti ed installati esclusivamente dal Gestore che ne rimane proprietario. Il loro tipo e calibro è stabilito dal Gestore in relazione alla natura della somministrazione ed al consumo presunto che il Cliente è tenuto a dichiarare alla richiesta di fornitura.
3. Gli apparecchi di misura devono garantire la fedeltà della misurazione, a meno delle tolleranze consentite e devono essere verificati in fabbrica o per lotti dall'Ufficio Metrico o altro soggetto verificatore competente.
4. Il Gestore, allorquando accerti malfunzionamenti, perdite o illeggibilità dei contatori ha facoltà di sostituirli, senza l'obbligo di preavviso ma dando la possibilità al Cliente di verificare il consumo registrato dal misuratore sostituito entro i 6 mesi successivi nei quali il contatore rimosso, chiuso in busta sigillata, rimane a disposizione del Cliente. Nel caso di variazione di calibro, per mutate caratteristiche della somministrazione, il Gestore si riserva di addebitare al Cliente stesso le spese relative.
5. Nei casi di somministrazioni integrate o solo di fognatura, quando il Cliente si approvvigioni in tutto o in parte da fonti diverse dal pubblico acquedotto civile o non potabile, è tenuto alla 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 del servizio di fognatura e depurazione. Il Gestore potrà richiedere l'installazione di un misuratore allo scarico a cura e spese del Cliente. Tali contatori/misuratori devono essere installati a cura e a spese dei Clienti, a seguito di preventivi accordi con il Gestore che

verifica la idoneità tecnica del contatore e della sua collocazione e procede poi alla applicazione di sigillo di controllo. Anche a questi misuratori si applicano le disposizioni del presente Capo ove compatibili.

6. Nei casi di somministrazioni integrate, costituite da somministrazione di acquedotto ad uso artigianale, agricolo ed industriale e da somministrazione di fognatura ad uso domestico, il Cliente potrà richiedere l'istallazione di un misuratore in sottolettura a quello principale ai soli fini della misurazione dei volumi idrici utili alla determinazione del corrispettivo per il servizio di fognatura e depurazione.

Art. 28

Posizione e custodia degli apparecchi di misura

1. Gli apparecchi di misurazione 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 possibile effettuare la lettura ed il controllo del misuratore anche quando il fabbricato non sia presidiato .
2. Gli apparecchi devono essere posti in nicchie corredate di appositi sportelli, muniti di serratura universale le cui dimensione verranno stabilite dal Gestore.
3. Il Gestore si riserva di esaminare soluzioni alternative compatibilmente con le esigenze tecniche.
4. Tutti gli apparecchi di misurazione devono essere provvisti di apposito sigillo di garanzia apposto dal Gestore.
5. Il Cliente è depositario del misuratore e pertanto della sua buona conservazione e della integrità dei sigilli con la diligenza del buon padre di famiglia.
6. Il Cliente ha l'obbligo di mantenere accessibile, sgombro e pulito l'alloggiamento del misuratore, assumendosi l'onere delle relative operazioni di manutenzione.
7. Il Cliente, quale custode del contatore, ha la responsabilità della conservazione dello stesso e quindi di eventuali alterazioni, manomissioni o rotture.

Art. 29

Guasti degli apparecchi di misura

2. Nel caso di cattivo funzionamento degli apparecchi di misura, Il Gestore provvede alla determinazione del consumo in base alla media di quello rilevato nello stesso periodo negli ultimi 3 anni precedenti e ove, non sussistano dati storici, su quelli ricavabili mediamente in ragione del tipo di utenza.
3. Le riparazioni e le eventuali sostituzioni dei misuratori sono a carico del Gestore, salvo i casi di danneggiamento per dolo o incuria che sono a carico del Cliente.
4. Il Cliente può richiedere la verifica del corretto funzionamento del misuratore in contraddittorio con i tecnici del Gestore; analogamente può richiedere la verifica del livello di pressione immediatamente a valle del rubinetto d'arresto. Tale misurazione avverrà nell'ora di minimo prelievo. Nel caso in cui il funzionamento del misuratore risulti regolare, e cioè entro i limiti di tolleranza del più o meno 5%, saranno addebitate al Cliente le spese di verifica così come determinate dal Gestore.
5. La manomissione dei sigilli e qualunque altra operazione destinata a rendere irregolare il funzionamento dell'apparecchio misuratore darà luogo, ferme restando le eventuali responsabilità di natura penale e le sanzioni previste, alla sospensione della somministrazione, fino alla regolarizzazione dell'impianto.
6. I misuratori possono essere rimossi o spostati esclusivamente dal personale del Gestore o suoi incaricati.

Art. 30

Altre apparecchiature al servizio del Cliente

1. 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.
2. Il Gestore può applicare ai misuratori sistemi elettronici di lettura e controllo a distanza.

Art. 31

Apparecchi di misurazione e controllo degli scarichi

1. Per le somministrazioni integrate e di fognatura a uso industriale il Gestore dispone l'installazione a cura e spese del Cliente, di idonei misuratori di portata e/o di prelevatori automatici di campioni dei reflui ai fini della determinazione del costo del servizio e del controllo degli scarichi. Dette apparecchiature dovranno essere tarate e sigillate da personale del Gestore o da propri incaricati ed essere posizionati nei luoghi ritenuti più idonei dallo stesso. Su richiesta del Cliente il Gestore, in luogo dell'installazione del misuratore, può procedere alla determinazione del corrispettivo del servizio sulla base dei seguenti elementi di valutazione:
 - a. volumi idrici attinti dal pubblico acquedotto e/o da altra fonte di approvvigionamento;
 - b. analisi dei processi di lavorazione con particolare riferimento alle quantità lavorate e prodotte;
 - c. analisi dei processi di trattamento dei reflui.
2. Il Cliente è obbligato a rendere sempre accessibili al personale del Gestore i misuratori ed i prelevatori.
3. Sono a carico del Cliente le spese di manutenzione e sostituzione delle apparecchiature; egli è responsabile della loro buona conservazione con la diligenza del buon padre di famiglia.
4. Nel caso di guasti al misuratore il Cliente ha l'obbligo di darne immediata comunicazione alla Gestore affinché questa possa accertare le cause dei guasti.
5. I misuratori possono essere rimossi o spostati su richiesta del Gestore o del Cliente, previo accordo con il medesimo.
6. La manomissione dei sigilli e qualunque altra operazione destinata a rendere irregolare il funzionamento delle apparecchiature darà luogo, ferme restando le eventuali responsabilità di natura penale, alla sospensione della somministrazione.
7. Il Gestore effettuerà le necessarie verifiche e ricostruirà i consumi così come previsto dal Regolamento.

Capo V Corrispettivo del servizio

Art. 32

Determinazione e applicazione della tariffa

1. La tariffa costituisce il corrispettivo del servizio idrico integrato ed è riscossa dal Gestore.
2. La tariffa è definita secondo il Metodo Normalizzato approvato con D.M. 1.8.1996 ed è approvata dall'Ato.
3. Essa remunera il Gestore dei costi del servizio e degli investimenti eseguiti.
4. Le modalità di applicazione, le tipologie di uso ed i relativi valori economici, le agevolazioni previste e gli eventuali aggiornamenti tariffari, vengono definiti ed approvati dall'Ato.
5. Le tariffe sono rese note al Cliente:
 - sul retro fattura;
 - con specifica lettera circolare allegata alla fattura/bolletta;

- sul sito web del Gestore;
 - attraverso comunicati stampa.
6. Oltre alla tariffa vera e propria l'Ato approva il Tariffario dei servizi che il Gestore è tenuto ad applicare.

Art. 33 Rilevazione dei consumi

1. La lettura dei contatori viene effettuata dal Gestore ad intervalli regolari, almeno una volta all'anno. Il Cliente ha l'obbligo di permettere e facilitare, in qualsiasi momento, al personale del Gestore, l'accesso ai misuratori per il rilievo dei consumi.
2. Nel caso di utenze non presidiate è obbligo del Gestore comunicare in bolletta il tentativo di lettura risultato infruttuoso.
3. Il Cliente ricevuta la comunicazione ha l'obbligo di effettuare l'autolettura e comunicarla al Gestore ovvero prendere contatti con il Gestore per consentire la lettura del misuratore.
4. Gli apparecchi di misura possono essere verificati e letti in ogni momento in cui il Gestore lo ritenga opportuno.

Art. 34 Fatturazione

1. Il corrispettivo del servizio è fatturato al Cliente ogni quadrimestre.
2. Due fatturazioni sono calcolate in acconto sulla base del consumo più recente accertato e sono quindi del tutto indipendenti dal consumo reale che potrebbe essere maggiore o minore di quello fatturato.
3. La terza fatturazione considera la lettura reale del misuratore ed effettua il conguaglio addebitando o accreditando al Cliente la differenza tra l'effettivo consumo e quello presunto addebitato con le fatture di acconto o di anticipo.
4. Il Cliente che ne abbia motivo può richiedere al Gestore di ridurre o aumentare l'ammontare dei consumi fatturati in acconto allorquando sia diminuito o aumentato il carico familiare, il consumo sia stato eccessivo a cause di perdite riparate, ecc.

Art. 35 Contenuto minimo della bolletta

1. La bolletta, oltre ai dati attinenti il titolare del contratto, conterrà i seguenti elementi:
 - l'indirizzo di spedizione indicato dal Cliente;
 - il periodo a cui si riferisce;
 - la modalità di calcolo del corrispettivo in acconto o a conguaglio;
 - la tipologia di tariffa applicata;
 - il numero del contatore e del sigillo;
 - l'ammontare dell'anticipo fornitura versato;
 - la data di scadenza del pagamento;
 - le modalità per inviare il reclamo;
 - i dati relativi alla lettura effettuata;
 - l'indicazione della data e dell'ora in cui è avvenuto l'accesso del letturista allorquando la lettura non sia stata effettuata;
 - l'invito ad effettuare l'autolettura;
 - lo sviluppo del conteggio con l'applicazione della tariffa applicata per singola fascia di consumo;
 - la regolarità o irregolarità dei pagamenti con l'indicazione per quest'ultimo caso delle singole fatture risultanti scadute e non pagate.

2. il Gestore potrà inserire in fattura comunicazioni al Cliente o quanto d'interesse per il rapporto contrattuale.

Art. 36
Modalità di pagamento

1. Il pagamento avverrà secondo le modalità indicate in fattura, entro la data di scadenza delle bollette.
2. I Clienti morosi per fatture insolute o per somme dovute a qualsiasi titolo al Gestore che effettuano il pagamento entro i sei giorni successivi alla scadenza della bolletta, sono tenuti al pagamento dell'importo dovuto oltre a quello di una penale irriducibile pari al 2% dell'ammontare delle somme non pagate nei termini.
3. Se il pagamento viene effettuato oltre il sesto giorno dalla scadenza detta penale è elevata al 6%.
4. Sulle fatture pagate oltre il trentesimo giorno dal termine fissato, oltre alla penale del 6%, verranno addebitati gli interessi per ritardato pagamento commisurati al tasso ufficiale di sconto aumentato di 2 punti, vigente nel periodo intercorrente dal 30° giorno al giorno del pagamento.
5. Il Gestore darà comunicazione Cliente degli insoluti mediante avviso inserito nella bolletta o con apposita comunicazione.
6. Il pagamento della bolletta contenente l'avviso di morosità costituisce la prova che Cliente ha ricevuto idonea comunicazione del debito ai fini della interruzione della prescrizione.
7. In caso di conguagli particolarmente elevati, per i Clienti in condizioni di disagio il Gestore su richiesta può concedere la rateizzazione del pagamento della fattura salvo l'applicazione degli interessi pari al T.U.BCE più 2 punti.

Art. 37
Solleciti pagamenti, preavviso di distacco, azioni giudiziali e cessione crediti.

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. Il Gestore a fronte del perdurare dell'inadempimento può attuare le azioni che ritiene più opportune per il recupero del credito vantato. Può distaccare la fornitura previo preavviso di distacco di almeno 30 giorni ovvero procedere al recupero attraverso azioni giudiziali o anche cedere il proprio credito a terzi.
3. Il pagamento parziale delle forniture verrà imputato preliminarmente alla voce interessi e mora.
4. Saranno addebitati ai Clienti tutti i costi subiti dal Gestore per il recupero dei crediti nella misura prevista dal Tariffario.

Art. 38
Reclami

1. Il Gestore accetta la presentazione di reclami con riferimento a qualunque fatto o circostanza attinente il servizio.
2. Il Gestore assicura risposte congrue e motivate nei tempi definiti dalla Carta dei Servizi
3. Il reclamo attinente la singola fatturazione può essere proposto entro un termine non inferiore a 20 gg. continuativi decorrenti dal giorno successivo alla scadenza della bolletta.
4. La presentazione del reclamo produce la sospensione dei termini di pagamento della bolletta fino alla risposta del Gestore che annulla, conferma o modifica la fatturazione stabilendo un nuovo termine per il pagamento.
5. Il Gestore fornisce all'Ato periodicamente il registro dei reclami contenente le informazioni circa i reclami accolti e non accolti, le tipologie dei reclami, i tempi di risposta e ogni utili informazione al riguardo.

Art. 39
Servizi web

1. Il Gestore organizza e gestisce un sito web dedicato ai Clienti nel quale sono riportate le informazioni relative al servizio.
2. Attraverso il sito il Gestore implementa servizi ai quali i Clienti possano accedere e previa registrazione compiere le principali pratiche inerenti il servizio ovvero conoscere lo stato delle loro pratiche.

Art. 40
Centro segnalazioni guasti

1. Il Gestore attiva un servizio telefonico a chiamata gratuita al quale i Clienti si possono rivolgere per segnalare guasti, perdite o carenze idriche.
2. I dati del servizio sono monitorati ed analizzati al fine di migliorare le prestazioni del Gestore.

Art.41
Interruzione delle somministrazioni

L'interruzione dell'erogazione idrica o del collettamento può essere programmata o improvvisa.

1. L'interruzione causata da lavori di manutenzione-riparazione che è possibile eseguire programmando l'intervento, consente al Gestore di fornire ai Clienti una preventiva informazione del disservizio e sulla sua durata.
2. L'interruzione improvvisa è normalmente causata da un guasto inaspettato delle apparecchiature ovvero di perdite dalle reti che condizionano l'erogazione idrica o il collettamento delle acque reflue. In questi casi il Gestore attraverso il Centro Segnalazione Guasti fornisce informazioni ai Clienti sui possibili tempi di ripresa del servizio.
3. Ulteriore motivo di interruzione, normalmente programmata, è causata da scarsità della risorsa idrica.
4. In questo caso il Gestore annuncia la situazione di scarsità attraverso uno specifico avviso nel quale è circoscritta la zona interessata dal fenomeno e sono programmate le interruzioni e/o le turnazioni.

Art.42
Attività vietate

1. E' 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 al 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. 43

Adeguamenti alle norme del Regolamento

1. Il Regolamento è applicabile a tutti i rapporti anche a quelli preesistenti.
2. Nei limiti del possibile ciascun Cliente deve adeguarsi alle norme del presente Regolamento specialmente per quanto attiene alle norme tecniche attinenti la tipologia di contatore, alle apparecchiature idrauliche da montare in batteria al misuratore, al posizionamento esterno del misuratore.
3. Le norme del presente Regolamento si applicano obbligatoriamente allorché si tratti di un nuovo allacciamento o di riattivazione di un vecchio allacciamento disdetto.
4. Il Gestore previa autorizzazione dell'ATO può imporre ai Clienti nell'interesse del servizio, l'adeguamento del proprio allacciamento.

Art. 44

Approvazione ed entrata in vigore

1. Il Gestore comunica ai Clienti, l'avvenuta approvazione del presente Regolamento da parte dell'ATO e la data della sua operatività.
2. Con l'approvazione del presente Regolamento cesseranno di avere effetto tutte le precedenti norme e discipline relative al Servizio Idrico Integrato che vi fossero contrarie.
3. Il presente Regolamento ha validità in tutti i Comuni serviti dal Gestore.

Allegati:

- **Tariffario servizi, anticipo fornitura, costi unitari prestazioni tecniche, penali**

Tariffario servizi, anticipo fornitura, costi unitari prestazioni tecniche, penali

<i>Servizi</i>	€
Costo fisso di sopralluogo preliminare di fattibilità tecnica e preventivazione senza che l'allacciamento idrico o fognario vada a buon fine	35,00
Costo fisso di allacciamento (sopralluogo fattibilità, attività amministrative e informatiche, ecc.)	60,00
Costo fisso vultura contrattuale con lettura di fine rapporto fornita dal Cliente	12,00
Costo fisso vultura contrattuale con lettura di fine rapporto rilevata dal Gestore	47,00
Fornitura e installazione nuovo contatore danneggiato	85,00
Sopralluogo generico presso l'impianto a richiesta del Cliente	35,00
Spostamento del contatore a richiesta del Cliente	55,00
Verifica funzionamento contatore risultato funzionante, in loco a richiesta del Cliente	55,00
Addebito per verifica lettura risultata esatta ove necessari sopralluogo presso il Cliente	47,00
Chiusura per disdetta	35,00
Rimozione e montaggio sigillo	35,00
Distacco del servizio per morosità o altra causa	47,00
Riapertura sbocco chiuso per morosità o altra causa	47,00
Rimborso forfetario per attività di chiusura dello sbocco mediante intercettazione della tubazione esterna. (I lavori eseguiti sono contabilizzati a parte)	100,00
Rilascio certificato DM Sviluppo economico 22.1.2008 n.37	60,00
Preavviso di chiusura inviato con raccomandata	10,00
Solleciti per adempimenti contrattuali inviati con raccomandata	10,00
Solleciti per adempimenti contrattuali inviati con posta ordinaria	5,00
Spese postali invio bolletta (non dovute in caso di invio per posta elettronica-email)	al costo
Sopralluogo generico effettuato allo scarico fognario	35,00
Attività di ricerca indirizzo per bollette e corrispondenza non recapitata	15,00
Parere tecnico di fattibilità reso all'ATO per autorizzazioni scarichi industriali	250,00
Altri pareri richiesti dal Cliente (servizio antincendio o altro)	100,00
Prelievo di reflui da analizzare	35,00
Analisi refluo (*) costo effettivo del laboratorio oltre spese generali	(*)
<i>Anticipo fornitura</i>	
	€
Anticipo fornitura tipologia tariffaria domestico	52,00
Anticipo fornitura attività produttive (strutture ricettive, campeggi, alberghi)	500,00
Anticipo fornitura altre attività	103,00
Anticipo fornitura bocche antincendio	52,00
Anticipo fornitura per uso temporaneo	103,00
<i>Prezzi unitari lavori di allacciamento</i>	
	€
Attraversamento trasversale strada asfaltata al ml	37,00
Attraversamento longitudinale strada asfaltata al ml	19,00
Attraversamento strada in calcestruzzo al ml	11,00
Attraversamento strada pavimentata in pietra al ml	24,00
Attraversamento strada sterrata al ml	4,00
Tubazione in polietilene PN 20 diametro 25 al ml	5,00
Tubazione in polietilene PN 20 diametro 32 al ml	6,00
Tubazione in polietilene PN 20 diametro 40 al ml	8,00
Tubazione in polietilene PN 20 diametro 50 al ml	9,00
Tubazione in polietilene PN 20 diametro 63 al ml	12,00
Pozzetto d'intercettazione 20 x 20 cad	148,00
Pozzetto d'intercettazione 50 x 50 cad	171,00
Vano contatore (opera edile) cm 45 x 25 x 15 cad	206,00
Apparecchiatura obbligatoria vano contatore da ½" (chiave a cappuccio, chiave di non ritorno, ecc.) pz	32,00
Prestazioni idraulico/saldatore ad h /minimo fatturato un'ora	24,00
Prestazioni muratore ad h /minimo fatturato un'ora	22,00
Prestazioni manovale ad h /minimo fatturato un'ora	22,00
Prestazioni tecnico ad h /minimo fatturato un'ora	35,00
Percorrenza € 0,30/km calcolata dalla sede operativa più vicina	
Spese generali	15%
<i>Penali</i>	
	€
Tardivo pagamento della bolletta entro 6 giorni dalla scadenza, sull'importo fatturato	2%
Tardivo pagamento oltre 6 giorni dalla scadenza, sull'importo fatturato	6%
Manomissione sigilli del contatore	60,00
Spostamento non autorizzato del misuratore	150,00
Inversione contatore , oltre alla ricostruzione dei consumi	500,00
Realizzazione di by-pass su condotta fornita di misuratore, oltre al risarcimento del danno	500,00
Prelievo abusivo dalla bocca antincendio, oltre al risarcimento del danno	250,00

Collegamento alla rete idrica interna di pozzi altri approvvigionamenti in assenza di valvola unidirezionale, oltre ad eventuali danni cagionati	250,00
Suberogazione a terzi della risorsa idrica	100,00
Utilizzo della risorsa per uso promiscuo oltre alle quote fisse evase	100,00
Collegamento non autorizzato alla rete fognaria	500,00
Collegamento alla rete fognaria senza l'osservanza delle prescrizioni del Gestore, oltre alla regolarizzazione	150,00
Scarico nella rete fognaria di acque di dilavamento inquinate, oltre ai danni cagionati all'impianto di depurazione	250,00
Scarico nella rete fognaria di sostanze vietate, oltre ai danni cagionati all'impianto di depurazione	500,00