

	Sistema di Gestione Qualità		
	– REGOLAMENTO D'AMBITO – SERVIZIO ACQUEDOTTO	Pag. tot. 50	

ALLEGATO 1

Regolamento d'Ambito Servizio di Acquedotto

SEZIONE A - NORME GENERALI. 4

Art. 1.	Ambito di efficacia e validità del Regolamento	4
Art. 2.	Approvazione del Regolamento	4
Art. 3.	Modifiche del regolamento	5
Art. 4.	Oggetto	5
Art. 5.	Definizioni	6
Art. 6.	Compiti e attribuzioni del Gestore del servizio di acquedotto	12
Art. 7.	Corretto e razionale uso dell'acqua	13
Art. 8.	Oneri di urbanizzazione e adeguamento della rete acquedottistica.....	13
Art. 9.	Richiamo alla normativa e controversie.....	14
Art. 10.	Trattamento dei dati personali.....	15

SEZIONE B – NORME TECNICHE E AMMINISTRATIVE. 15**TITOLO 1 - erogazione del servizio 15**

Art. 11.	Diritto alla fornitura.....	15
Art. 12.	Competenza e modalità di fornitura.....	16
Art. 13.	Proprietà e manutenzione delle reti idriche	19
Art. 14.	Misuratore dei consumi.....	20
Art. 15.	Qualità e destinazione d'uso dell'acqua	20
Art. 16.	Tipologie di fornitura	21
Art. 17.	Forniture per utenze idro-esigenti	23
Art. 18.	Norme relative a fontane e piscine	24
Art. 19.	Fornitura antincendio	24
Art. 20.	Pressione e portata	26
Art. 21.	Sospensione/limitazione della fornitura	27
Art. 22.	Controlli su impianti e apparecchiature utilizzate dall'Utente	29
Art. 23.	Facoltà di accesso alla proprietà privata.....	29

TITOLO 2 - Norme tecniche per il servizio acquedotto 29

Art. 24.	Estensione della rete di distribuzione	29
Art. 25.	Operazioni su misuratore.....	30
Art. 26.	Impianti e reti interni	33

Art. 27.	Richiesta di allacciamento.....	36
Art. 28.	Approvvigionamento idrico autonomo e obbligo di installazione del misuratore 37	
Art. 29.	Indicazioni per posa, installazione e gestione delle apparecchiature	38
TITOLO 3 - Contratto, tariffe e fatturazione.....		39
Art. 30.	Sottoscrizione del contratto.....	39
Art. 31.	Deposito cauzionale.....	40
Art. 32.	Durata del contratto	40
Art. 33.	Modifiche del contratto	41
Art. 34.	Modalità di recesso dal contratto.....	42
Art. 35.	Voltura e subentro.....	42
Art. 36.	Risoluzione del contratto.....	43
Art. 37.	Divieto di Cessione del contratto e di rivendita dell'acqua – prelievi abusivi	44
Art. 38.	Tariffe.....	44
Art. 39.	Perdite occulte su impianti interni	44
Art. 40.	Misure di tutela per perdite occulte	45
Art. 41.	Fatturazione	46
Art. 42.	Applicazione del criterio pro-die per le variazioni tariffarie	48
Art. 43.	Contenuti del documento di fatturazione.....	49
Art. 44.	Pagamenti.....	49
Art. 45.	Informazioni e reclami.....	49
TITOLO 4 - Responsabilità e divieti		50
Art. 46.	Responsabilità	50
Art. 47.	Divieti.....	50

Art. 1. AMBITO DI EFFICACIA E VALIDITÀ DEL REGOLAMENTO

1. Il presente Regolamento disciplina le condizioni e le modalità di erogazione del servizio di distribuzione e fornitura di acqua potabile nei Comuni appartenenti all'Ambito Territoriale Ottimale della Provincia di Como, a seguito di affidamento, da parte dell'Ente di Governo dell'Ambito (di seguito anche Provincia di Como), del Servizio di acquedotto alla società Como Acqua (di seguito denominata Gestore), nonché i rapporti tra il Gestore e l'Utente.
2. Il presente Regolamento è obbligatorio per tutti gli Utenti del Servizio Idrico Integrato appartenenti all'Ambito Territoriale Ottimale della Provincia di Como, oltre che per le Utenze servite site in comuni appartenenti alle aree di interambito sulla base di appositi accordi approvati dagli Uffici d'Ambito interessati.
Esso dovrà essere ritenuto parte integrante di ogni contratto di fornitura del servizio di acquedotto, senza che ne occorra la materiale trascrizione, salvo il diritto dell'Utente di averne copia gratuita all'atto della stipula del contratto o comunque quando ne faccia espressa richiesta. Le disposizioni regolamentari si applicano anche alle utenze già in essere a partire dell'entrata in vigore del Regolamento stesso.
3. Per tutto quanto non sia espressamente previsto nel Regolamento, si osservano le norme nazionali e regionali in materia.
4. Con l'entrata in vigore del presente Regolamento cessano gli effetti di tutti gli altri regolamenti di acquedotto a vario titolo approvati ed applicati dai gestori pre-esistenti.

Art. 2. APPROVAZIONE DEL REGOLAMENTO

1. Il presente Regolamento, unitamente all'Elenco Prezzi allegato, è approvato su proposta del Consiglio di Amministrazione dell'Ufficio d'Ambito di Como, dalla Provincia di Como, previa acquisizione del parere della Conferenza dei Comuni, richiesto dalla L.R. n. 26/2003 e s.m.i., ed entra in vigore decorsi 15 giorni dalla pubblicazione all'Albo Pretorio della Provincia di Como, in sostituzione ed abrogazione del Regolamento in vigore.
2. Il Regolamento è reso pubblico attraverso il sito internet del Gestore, per la massima conoscibilità da parte degli Utenti.
3. L'adozione del presente Regolamento e le successive eventuali variazioni e/o integrazioni saranno rese note agli Utenti, fermo il disposto di cui al comma 2 del presente articolo, contestualmente alla prima bolletta utile.
4. La stesura e l'aggiornamento dell'Elenco Prezzi è in capo al Gestore.

Art. 3. MODIFICHE DEL REGOLAMENTO

1. Le eventuali modifiche al presente Regolamento dovranno essere proposte dal Consiglio di Amministrazione dell'Ufficio d'Ambito di Como, anche su richiesta del Gestore, e approvate dalla Provincia di Como (EGA), previa acquisizione del parere della Conferenza dei Comuni, richiesto dalla Legge Regionale 26/2003 e s.m.i..
2. Eventuali normative nazionali e regionali che venissero emanate dopo l'entrata in vigore del presente Regolamento sono da ritenersi immediatamente modificative dello stesso.
3. Per quanto riguarda la revisione dell'Elenco Prezzi la Provincia previa proposta del Consiglio di Amministrazione dell'Ufficio d'Ambito, su istanza del Gestore, dovrà pronunciarsi entro il termine di 60 giorni dal ricevimento dell'istanza. Decorso invano tale termine si riterrà tacitamente approvato.

Art. 4. OGGETTO

1. Il presente Regolamento disciplina le condizioni e le modalità di erogazione del servizio di acquedotto e i rapporti tra Gestore Unico e Utente nell'ambito del servizio medesimo.
2. Il Gestore fornisce il servizio di acquedotto ai richiedenti nei limiti dell'estensione e delle potenzialità delle reti e degli impianti gestiti.
3. Il Gestore garantisce che l'acqua erogata abbia caratteristiche chimico-fisiche ed igienico-sanitarie tali da classificarla idonea per il consumo umano (acqua potabile) nel rispetto delle normative vigenti.
4. Il servizio di acquedotto è fornito in modo continuativo con le modalità indicate nel presente Regolamento, nella Carta dei Servizi, nel Contratto di fornitura e secondo quanto previsto dalle normative vigenti.

Le interruzioni, sospensioni, limitazioni della fornitura sono dovute unicamente a lavori in corso e manutenzioni sulla rete e sugli impianti di produzione, adduzione e distribuzione ovvero a cause di forza maggiore e caso fortuito, ovvero negli altri casi stabiliti dal presente Regolamento e dalla Carta dei Servizi.

Le interruzioni, sospensioni, limitazioni dovute alle suddette cause non comportano responsabilità alcuna in capo al Gestore.

5. Il presente documento disciplina la fornitura dell'acqua e le condizioni per la realizzazione o modifica dell'allacciamento alle reti di distribuzione dell'acquedotto ed in particolare sono oggetto del presente Regolamento:
 - la procedura per l'allacciamento alla rete acquedottistica;
 - le norme tecniche generali di allacciamento, di uso e di gestione della rete acquedottistica;
 - la gestione amministrativa del rapporto contrattuale;
 - la gestione degli impianti e delle reti del servizio di acquedotto.

1. Agli effetti del presente Regolamento valgono le seguenti definizioni:

- **Accettazione del preventivo:** è l'accettazione formale da parte del richiedente delle condizioni esposte nel preventivo.
- **Acque destinate al consumo umano:** acque trattate o non trattate, destinate ad uso potabile, per la preparazione di cibi o bevande, o per altri usi domestici; devono essere salubri e pulite, non devono contenere microrganismi e parassiti, né altre sostanze, in qualità o concentrazioni tali da rappresentare un potenziale pericolo per la salute umana; devono soddisfare i requisiti minimi di qualità dettati dalla normativa vigente.
- **Acquedotto:** è l'insieme delle infrastrutture di captazione, adduzione, potabilizzazione e distribuzione, finalizzate alla fornitura idrica.
- **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 (presa) e termina al punto di consegna dell'acquedotto.
- **Ambito Territoriale Ottimale:** area territoriale definita dall'art. 47 della L.R. n. 26/2003 e s.m.i., secondo le disposizioni previste dall'art. 147 commi 1 e 2 del D.lgs. n. 152/2006 e s.m.i.
- **Atti autorizzativi:** sono le concessioni, autorizzazioni, servitù o pareri obbligatori, il cui ottenimento è necessario per l'esecuzione della prestazione da parte del Gestore, escluse le concessioni, autorizzazioni o servitù di competenza del richiedente.
- **Attivazione della fornitura:** è l'avvio dell'erogazione del servizio, a seguito o di un nuovo contratto di fornitura, o di modifica delle condizioni contrattuali (voltura).
- **Autolettura:** è la modalità di rilevazione da parte dell'Utente finale, con conseguente comunicazione al Gestore del SII, della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore.
- **Autorità:** è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), istituita ai sensi della legge n. 481/95.
- **Call center:** è un servizio telefonico dotato di tecnologie che permettono al Gestore di registrare l'inizio della risposta, l'eventuale richiesta di parlare con un operatore, se la risposta avviene tramite risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o, se precedente, la fine della chiamata.
- **Carta dei Servizi (o Carta del Servizio Idrico Integrato):** 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.

- **Cessazione** è la disattivazione del punto di consegna a seguito della disdetta del contratto di fornitura da parte dell'Utente finale con sigillatura o rimozione del misuratore.
- **Codolo**: raccordo al misuratore.
- **Conguaglio**: procedimento contabile attraverso il quale è garantita una reale suddivisione ed imputazione del consumo effettuato nell'arco di un determinato periodo e della corretta applicazione delle relative tariffe.
- **Contratto di fornitura del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono**: è l'atto stipulato tra l'Utente finale e il Gestore del servizio.
- **Data di invio** è:
 - per le comunicazioni inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al vettore incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del Gestore;
 - per le comunicazioni trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del Gestore o la data di invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica;
 - per le comunicazioni rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta.
- **Data di ricevimento** è:
 - per le richieste e le conferme scritte inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del vettore incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del Gestore;
 - per le richieste e le conferme scritte trasmesse per via telefonica (SMS e servizi di messaggistica) o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;
 - per le richieste e le conferme scritte ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta.
- **Deflusso**: passaggio di acqua attraverso una condotta.
- **Deposito cauzionale**: è una somma di denaro che l'Utente versa al Gestore a titolo di garanzia e che deve essere restituita dopo la cessazione del contratto nel rispetto delle condizioni stabilite da ARERA (in particolare dalla delibera 86/2013/R/Idr e s.m.i.).

- **Disattivazione della fornitura:** è l'interruzione dell'erogazione del servizio al punto di consegna, con la contestuale rimozione o piombatura del misuratore e la risoluzione del rapporto contrattuale.
- **Disconnettore:** valvola di sicurezza destinata ad evitare il ritorno dell'acqua nella rete pubblica di distribuzione dell'acqua potabile.
- **Disdetta/Recesso dal contratto:** richiesta di cessazione del contratto di fornitura per la somministrazione del SII cui segue la chiusura del rapporto tra l'Utente -titolare del contratto- e il Gestore.
- **Domanda d'allacciamento:** richiesta con cui ha inizio la pratica per l'effettuazione dei lavori necessari all'erogazione del servizio idrico e per la successiva stipula del contratto di fornitura.
- **Domiciliazione bancaria:** pagamento delle fatture relative al SII attraverso addebito automatico continuativo su conto corrente bancario.
- **Elenco Prezzi:** elenco prezzi per i lavori e i servizi svolti dal Gestore a favore dell'Utenza.
- **Ente di governo dell'ambito** (di seguito anche **EGA**): è la struttura dotata di personalità giuridica che nell'ambito territoriale ottimale della provincia di Como corrisponde alla Provincia di Como.
- **Gestore Unico del Servizio Idrico Integrato:** il soggetto che gestisce il Servizio Idrico Integrato ovvero ciascuno dei singoli servizi che lo compongono in virtù di qualunque forma di titolo autorizzativo e con qualunque forma giuridica in un determinato territorio.
- **Gruppo di misura di acqua potabile:** è l'insieme dei dispositivi (saracinesche prima del misuratore, eventuale giunto dielettrico, rubinetto di scarico, dispositivo anti-riflusso e misuratore) installati presso il punto di consegna dell'acquedotto.
- **Idranti stradali:** dispositivi realizzati direttamente sulla rete di distribuzione e dedicati esclusivamente alle attività del gestore o dei VVFF
- **Impianto Antincendio:** speciali derivazioni realizzati ad uso sia privato che pubblico che possono essere utilizzati solo per lo spegnimento di incendi.
- **Impianto di distribuzione interno:** le condutture, i raccordi e le apparecchiature installati fra i rubinetti normalmente utilizzati per le acque destinate al consumo umano in locali sia pubblici che privati e la rete del Gestore del servizio idrico integrato, connesso a quest'ultimo attraverso l'allacciamento idrico, a valle del punto di consegna.
- **Indennizzo automatico:** importo riconosciuto all'Utente finale nel caso in cui il Gestore non rispetti lo standard specifico di qualità sulla base di quanto stabilito nella Carta dei Servizi.

- **Letture:** è la rilevazione effettiva da parte del Gestore del SII della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore.
- **Limitazione della fornitura:** è la riduzione del flusso di acqua erogata al punto di consegna nei casi di morosità, garantendo il quantitativo essenziale di acqua per le Utenze domestiche residenti.
- **Livello di pressione:** è la misura della forza per unità di superficie impressa all'acqua all'interno della condotta, espressa in bar.
- **Misuratore:** è il dispositivo atto alla misura dei volumi consegnati. La sua installazione è obbligatoria per tutte le utenze e per qualsiasi uso. Il misuratore di utenza ed i dispositivi di telecomunicazione correlati sono di esclusiva proprietà del Gestore, a prescindere dalla loro ubicazione.
- **Misuratore accessibile:** è il misuratore per cui l'accesso da parte dell'operatore incaricato dal Gestore ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori del misuratore è consentito senza necessità della presenza di alcuna persona fisica.
- **Misuratore non accessibile:** è il misuratore per cui l'accesso da parte dell'operatore incaricato dal Gestore ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori del misuratore è consentito solo in presenza del titolare del punto di consegna medesimo o di altra persona da questi incaricata.
- **Misuratore non funzionante:** un misuratore è ritenuto "non funzionante", a titolo esemplificativo quando il totalizzatore numerico del misuratore medesimo risulti illeggibile, oppure "bloccato".
- **Misuratore parzialmente accessibile:** è il misuratore avente caratteristiche differenti dal misuratore accessibile e dal misuratore non accessibile; in particolare a tale misuratore il Gestore 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.
- **Misuratore perimetrale:** è il misuratore posto al limite della proprietà privata a monte dei misuratori interni d'utenza. Misura il volume complessivo di acqua fornita alle utenze interne.
- **Misure:** sono i valori di volume rilevati da un misuratore tramite lettura da parte di un operatore presente fisicamente sul posto, oppure tramite lettura da remoto (telelettura) allorché sia attivato il relativo servizio, o raccolti da parte dell'Utente finale e successivamente comunicati al Gestore del SII (autolettura), oltre ad eventuali ulteriori modalità che saranno di volta in volta adottate dal Gestore e comunicate all'Utente.
- **Operatore:** è una persona incaricata in grado di rispondere alle richieste dell'Utente finale che contatta il Gestore relativamente a tutti gli aspetti principali della fornitura di uno o più servizi del SII.

- **Perdita:** fuoriuscita di acqua dalle condotte e/o dagli impianti.
- **Perdite occulte:** sono le perdite idriche occorse a valle del misuratore, sugli impianti di responsabilità dell'Utente; si tratta di perdite non affioranti e non rintracciabili con le operazioni di normale diligenza richiesta all'Utente per il controllo dei beni di proprietà.
- **Piano d'Ambito:** è costituito dagli elaborati previsti dell'art. 149 del D.Lgs. n. 152/2006 elaborato ed approvato dall'Ente di Governo dell'Ambito.
- **Portata:** è la misura della quantità di acqua che attraversa la condotta nell'unità di tempo.
- **Pozzetto:** manufatto che consente l'alloggio di apparecchiature interrate.
- **Presa:** punto di innesto della condotta di allaccio sulla condotta principale.
- **Preventivo:** valorizzazione economica per l'esecuzione dei lavori, comprensivo di prescrizioni tecniche e operative per la loro esecuzione.
- **Punto di consegna dell'acquedotto:** è il punto in cui la condotta di allacciamento idrico si collega all'impianto o agli impianti dell'Utente finale, posto di regola al confine tra la proprietà pubblica e la proprietà privata. Sul punto di consegna è installato il misuratore dei volumi/misuratore.
- **Quantitativo essenziale di acqua:** è il quantitativo minimo vitale, fissato dal D.P.C.M. del 13 ottobre 2016, in 50 litri/ (abitante giorno) - corrispondenti a 18,25 mc/ (abitante anno) - necessario al soddisfacimento dei bisogni fondamentali.
- **Reclamo scritto:** è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale l'Utente finale, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui l'Utente finale ha aderito, dal contratto di fornitura, dal Regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra Gestore e Utente finale, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione.
- **Riattivazione:** è il ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura o alla sospensione o alla limitazione della stessa.
- **Richiesta scritta di informazioni:** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale un qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazioni in merito a uno o più servizi del SII non collegabile ad un disservizio percepito.
- **Richiesta scritta di rettifica di fatturazione:** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale un Utente finale

esprime lamentele circa la non correttezza dei corrispettivi fatturati in merito a uno o più servizi del SII.

- **Ricostruzione del dato di misura:** è l'attività di determinazione dei consumi a partire dall'ultimo dato di misura disponibile, basata sull'applicazione di opportuni algoritmi numerici, nel caso di misuratore illeggibile o non più funzionante.
- **Servizio Idrico Integrato (SII):** 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.
- **Sigillo di garanzia:** segno materiale che si appone sul misuratore e sui dispositivi di intercettazione al fine di individuare o evidenziare eventuali manomissioni e/o violazioni.
- **Sospensione della fornitura:** è l'interruzione dell'erogazione del servizio al punto di consegna, senza la rimozione del misuratore e senza risoluzione del rapporto contrattuale, effettuata dal Gestore.
- **Sportello fisico:** è un punto di contatto sul territorio, reso disponibile dal Gestore, per richieste di informazioni, prestazioni o servizi.
- **Stima del dato di misura:** è l'attività di stima della misura e dei consumi a un certo momento temporale a partire da dati di misura antecedenti, basata sull'applicazione di opportuni algoritmi numerici (altrimenti detto lettura stimata).
- **Subentro:** è la richiesta di riattivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna disattivo.
- **Tempo per l'ottenimento degli atti autorizzativi:** è il tempo intercorrente tra la data di richiesta di rilascio dell'atto autorizzativo come risultante dal protocollo del Gestore e il rilascio dell'atto.
- **Ufficio d'Ambito:** azienda speciale della Provincia di Como (EGA), costituita ai sensi dell'art. 48 della L.R. 26/2003.
- **Unità abitativa:** unità immobiliare adibita ad uso abitativo, composta da uno o più ambienti sistematicamente legati e nel loro insieme indipendenti, tali da consentire la funzione dell'abitare.
- **Unità immobiliare:** è costituita da una porzione di fabbricato o da un fabbricato o da un insieme di fabbricati, ovvero da un'area che, nello stato in cui si trova e secondo l'uso locale, presenta potenzialità di autonomia funzionale e reddituale, quindi, gode di tutti i diritti e risponde di tutti gli obblighi.

- **Utente finale:** è la persona fisica o giuridica o enti non dotati di personalità giuridica che abbia stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del SII. Le Utenze condominiali sono a tutti gli effetti equiparate alle Utenze finali.
- **Utenza raggruppata o condominiale:** è l'utenza finale servita da un unico punto di consegna che distribuisce acqua a più unità immobiliari.
- **Validazione delle misure:** è l'attività di verifica del dato proveniente dalla raccolta della misura (fisica o telematica) da parte del Gestore o dall'autolettura del misuratore da parte dell'Utente.
- **Variazione del contratto di fornitura per la somministrazione di acqua potabile:** si ha quando interviene una qualsiasi modifica all'utenza e al suo uso.
- **Voltura:** è la richiesta di attivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna attivo.
- **Zone servite da acquedotto:** le zone incluse nel "centro abitato" come individuato dall'art. 3 del Codice della Strada, fatto salvo quanto previsto dall'art. 11 del presente Regolamento.

Art. 6. COMPITI E ATTRIBUZIONI DEL GESTORE DEL SERVIZIO DI ACQUEDOTTO

1. Il Gestore del Servizio Idrico Integrato (d'ora in avanti "Gestore") ha i compiti e le attribuzioni indicati nella "Convenzione di regolazione dei rapporti tra ATO COMO e il Gestore del Servizio Idrico Integrato", sottoscritta da Ufficio d'Ambito di Como e Como Acqua S.r.l. (d'ora in avanti "Convenzione") e nelle norme tecniche e regolamentari applicative e/o integrative del D.Lgs. n. 152/2006 e s.m.i. e dell'Autorità, a cui si rimanda.
2. Ai fini del presente Regolamento, al Gestore spettano, a titolo esemplificativo, i seguenti compiti:
 - contrattualizzazione del servizio (nuove Utenze, subentro, voltura, disdetta);
 - realizzazione, previo accordo con l'Utente, di allacciamenti alla condotta principale della rete di acquedotto (sopralluogo, redazione del preventivo, esecuzione dell'allacciamento) oltre che definizione di specifiche tecniche per qualsiasi intervento sia esso di estensione o riparazione sulla rete idrica principale e sulle sue diramazioni;
 - fatturazione del servizio (gestione del misuratore, lettura del misuratore, emissione della fattura, recupero dei crediti);
 - servizio di assistenza all'Utente tramite telefonia, sistemi informatici o di persona presso gli uffici dislocati sul territorio;
 - controllo della qualità dell'acqua immessa in rete;

- verifiche di tutti i lavori sulla rete idrica e dei collaudi delle nuove estensioni di rete e delle infrastrutture ad esse annesse;
- manutenzione ordinaria e straordinaria di reti e impianti riconducibili al SII;
- adeguamento e manutenzione delle zone di tutela assoluta, definite dall'art. 94 del D.lgs. n. 152/2006, in ottemperanza alle disposizioni di legge e degli Enti competenti;

Art. 7. CORRETTO E RAZIONALE USO DELL'ACQUA

1. L'acqua costituisce una risorsa pubblica che va tutelata ed utilizzata secondo criteri di solidarietà. Qualsiasi uso è effettuato salvaguardando le aspettative ed i diritti delle generazioni future a fruire di un integro patrimonio ambientale.
2. Si intende corretto e razionale l'uso dell'acqua teso ad evitare gli sprechi ed a favorire il rinnovo delle risorse, a non pregiudicare il patrimonio idrico, la vivibilità dell'ambiente, l'agricoltura, la piscicoltura, la fauna e la flora acquatiche, i processi geomorfologici e gli equilibri idrologici.
3. Gli usi diversi dal consumo umano sono consentiti nei limiti nei quali le risorse idriche siano sufficienti ed a condizione che non ne pregiudichino la qualità. A tale scopo, il Gestore si impegna a svolgere con la massima diligenza le attività legate alla gestione della risorsa idrica connesse all'erogazione di acqua potabile, al convogliamento e al trattamento delle acque reflue urbane.
4. L'Utente si impegna ad utilizzare l'acqua per soddisfare le proprie necessità adottando tecniche e comportamenti utili a ridurre lo spreco della risorsa e, ove possibile, al riutilizzo della stessa nel rispetto di quanto indicato nel presente Regolamento e nei regolamenti di igiene ed edilizi territorialmente vigenti.
5. Il Gestore si impegna a promuovere sul territorio di competenza l'uso consapevole della risorsa attraverso la predisposizione di un piano per la sensibilizzazione ad un uso consapevole e sostenibile dell'acqua da parte degli Utenti, previsto nel disciplinare tecnico allegato alla Convenzione.

Art. 8. ONERI DI URBANIZZAZIONE E ADEGUAMENTO DELLA RETE ACQUEDOTTISTICA

1. Il Comune appartenente all'Ambito Territoriale Ottimale della Provincia di Como si impegna, prima del rilascio del titolo abilitativo edilizio (permesso di costruire e/o altro titolo) relativo alle opere non in cessione (edifici privati), a garantire che siano realizzate a carico del privato, con caratteristiche di funzionalità, le opere di urbanizzazione relative al SII (fognature - acquedotto) secondo le prescrizioni fornite dal Gestore stesso.
2. Il rilascio del Permesso di Costruire da parte di un Comune comporta per il privato "la corresponsione di un contributo commisurato all'incidenza degli oneri di urbanizzazione nonché al costo di costruzione" (art. 16 comma 1 del D.P.R. 6 giugno 2001, n.380).

3. Gli oneri di urbanizzazione sono dovuti *"in ragione dell'obbligo del privato di partecipare ai costi delle opere di trasformazione del territorio"* quindi delle opere indispensabili per urbanizzare l'area interessata all'intervento edilizio, tra cui le opere di acquedotto e fognatura.
4. Ai sensi dell'art. 157 del d.lgs. n. 152/2006, "gli enti locali hanno facoltà di realizzare le opere necessarie per provvedere all'adeguamento del servizio idrico in relazione ai piani urbanistici ed a concessioni per nuovi edifici in zone già urbanizzate, previo parere di compatibilità con il Piano d'Ambito reso dall'ente di governo dell'ambito e a seguito di convenzione con il soggetto Gestore del servizio medesimo, al quale le opere, una volta realizzate, sono affidate in concessione".
5. Il Comune ha l'obbligo di richiedere un parere preventivo e vincolante all'Ufficio d'Ambito e al Gestore ogni qualvolta si preveda l'attuazione degli strumenti urbanistici (piano di governo del territorio, piani attuativi, piani di lottizzazione, piani di recupero, ecc.) o ne siano introdotte varianti. In questo caso il parere preventivo deve essere richiesto all'inizio dell'iter procedurale ed in tutte le fasi successive che comportino delle variazioni in termini di fabbisogno e dotazioni idriche.
6. Nell'ambito di interventi edilizi avviati in attuazione degli strumenti urbanistici comunali, per la costruzione dei manufatti acquedottistici eventualmente realizzati dal privato a scomputo degli oneri di urbanizzazione o in osservanza di apposita convenzione o norme comunali, è obbligatorio fare riferimento alle procedure stabilite dal Gestore, per le parti che vanno a normare il controllo in fase di progettazione, realizzazione, collaudo e presa in carico delle reti.
7. Il collaudo delle opere eseguite dal privato in forza del titolo edilizio abilitativo sarà effettuato a cura e spese del privato. Il Gestore si riserva ogni potere di verificare l'esecuzione delle reti a regola d'arte e la presa in carico sarà subordinata alla verifica positiva.

Art. 9. RICHIAMO ALLA NORMATIVA E CONTROVERSIE

1. Il foro competente per la risoluzione di controversie derivanti dall'interpretazione e applicazione del presente Regolamento e dalla sottoscrizione dei relativi contratti di somministrazione con Como Acqua S.r.l. è quello di Como.
2. A decorrere dal 30 giugno 2023, per la risoluzione delle controversie insorte con il Gestore l'Utente finale dovrà esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione presso il Servizio Conciliazione dell'Autorità Nazionale (ARERA), quale condizione di procedibilità dell'azione giudiziale.
3. Ex art. 2 co. 2.4 Delibera ARERA 209/2016/E/com e s.m.i., sono escluse dall'ambito di applicazione della disciplina inerente al Servizio Conciliazione, con inammissibilità della domanda, le controversie: attinenti esclusivamente a profili tributari o fiscali; per le quali sia intervenuta la prescrizione ai sensi di legge; per le quali siano state

promosse azioni inibitorie, azioni di classe e altre azioni a tutela degli interessi collettivi dei consumatori e degli Utenti attivate da associazioni dei consumatori; per le quali l'Utente finale abbia attivato le procedure speciali in tema di bonus sociale idrico, fatti salvi eventuali profili risarcitori; afferenti alla qualità dell'acqua.

4. Per la materia dei reclami si rinvia alla Carta dei Servizi.

Art. 10. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

1. Il trattamento dei dati personali dell'Utente da parte del Gestore avviene nel pieno rispetto di quanto previsto dal Regolamento UE 2016/679 (Regolamento Europeo per la protezione dei dati personali) e s.m.i., recepito dal D.Lgs. n. 101 del 10/08/2018.
2. Il Gestore, ai sensi e per gli effetti di quanto previsto dal suddetto Regolamento Europeo, consegnerà all'Utente specifica informativa al trattamento dei dati personali.
3. Il conferimento dei dati è essenziale per l'identificazione del contraente, per la stipula del contratto di somministrazione e per la successiva gestione del derivante rapporto contrattuale, che risulterebbe materialmente impossibilitato in carenza, o parziale difetto, delle informazioni richieste.

SEZIONE B – NORME TECNICHE E AMMINISTRATIVE.

TITOLO 1 - EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Art. 11. DIRITTO ALLA FORNITURA

Fornitura in aree servite dalla rete di distribuzione

1. Nelle zone servite dalla rete di distribuzione, il Gestore è tenuto all'erogazione di acqua per uso domestico e per gli altri usi a fronte del versamento da parte dell'Utente degli oneri di allacciamento e di stipula del contratto di somministrazione.
2. Nelle zone servite dalla rete di distribuzione anche se ricadenti fuori dal centro abitato (come individuato dall'art. 3 del Codice della Strada), il Gestore è comunque tenuto ad applicare quanto disposto al precedente comma 1.
3. Laddove un'utenza abbia una derivazione di acqua pubblica concessa/autorizzata ad uso potabile e sia presente nelle vicinanze la rete acquedottistica pubblica, la captazione deve essere dismessa sulla base delle disposizioni normative, del decreto di concessione vigente e del regolamento d'igiene vigente, fatte salve eventuali condizioni tecniche, certificate dal Gestore, per le quali il servizio di acquedotto non sia sufficiente al soddisfacimento del fabbisogno idrico dell'utenza. Pertanto, nel caso di edifici la cui fonte di approvvigionamento di acqua, esistente ed attiva, non sia il pubblico acquedotto ed esista la possibilità di allacciamento allo stesso, il Sindaco

provvederà ad ingiungere all'interessato l'obbligo di allacciamento al pubblico servizio con conseguente comunicazione agli enti competenti (Regione/Provincia) per gli adempimenti finalizzati alla dismissione delle opere di presa.

4. Fatto salvo quanto disposto all'art. 8 comma 4 e al Titolo 2 del presente Regolamento, le opere acquedottistiche, in quanto opere specialistiche, sono realizzate dal Gestore ricadendo sullo stesso la responsabilità di gestione della rete e di erogazione del servizio. Nell'ambito di risoluzione di interferenze (a titolo esemplificativo, condotte del gas, fibra ottica...) sulle proprie infrastrutture, il Gestore si riserva la facoltà di avvalersi del soggetto proprietario o Gestore di tali "interferenze" per la progettazione e la realizzazione delle infrastrutture stesse, previa sottoscrizione di specifica convenzione / accordo contenente le relative obbligazioni in capo a ciascuna parte.
5. Nel caso in cui non si possano soddisfare richieste di fornitura in aree già servite da reti acquedottistiche in conseguenza di cambi di destinazione d'uso, di interventi di trasformazione urbanistica e/o comunque interventi che comportino un potenziamento della rete di distribuzione non rientranti nella pianificazione d'ambito, le opere di adeguamento/potenziamento delle reti sono a totale carico dei soggetti attuatori degli interventi.
6. Gli interventi di potenziamento di reti ed impianti in aree già servite e caratterizzate da carenze strutturali inclusi nella pianificazione d'ambito sono a carico del Gestore.

Fornitura in aree non servite dalla rete di distribuzione

7. Nelle aree non servite da rete di distribuzione e per le quali il Piano d'Ambito non prevede interventi di estensione o potenziamento, il Gestore realizza le opere necessarie alla fornitura del servizio, che sono poste a carico del richiedente secondo quanto indicato nell'Elenco Prezzi in vigore.

Art. 12. COMPETENZA E MODALITÀ DI FORNITURA

1. La proprietà delle condutture/impianti e, di conseguenza il limite di competenza del Gestore in termini di oneri manutentivi sulle stesse, coincide con il punto di consegna della fornitura che è determinato dalla posizione del misuratore, di regola posizionato nel punto in cui la condotta di allacciamento idrica si collega all'impianto dell'Utente finale.
2. Nei casi in cui il misuratore esistente risulti posizionato all'interno di proprietà privata, il Gestore si riserva la facoltà di installare il nuovo misuratore in un punto accessibile, di regola al di fuori della proprietà privata. I costi di dette installazioni saranno a carico del Gestore nei casi in cui l'intervento sia determinato da proprie esigenze gestionali. Per le nuove forniture/allacciamenti il punto di consegna deve di regola essere posto immediatamente all'esterno della proprietà privata.

Nei casi in cui il Gestore ritenga per ragioni tecniche di dover diversamente posizionare il misuratore (ad esempio in un punto più prossimo alla rete di distribuzione) sarà onere del Gestore realizzare il tratto di allacciamento fino al misuratore a propria cura e spese mentre sarà a carico dell'Utente realizzare il tratto di tubazione a valle del misuratore e farsi carico della relativa manutenzione.

3. Per il carico idraulico minimo e massimo al punto di consegna si applica quanto disposto dal DPCM 4 marzo 1996 e ss.mm.ii.
4. Nel rispetto delle deroghe consentite dal DPCM 4 marzo 1996 e ss.mm.ii, nei casi individuati esclusivamente dal Gestore in cui la pressione ai punti di consegna (individuati in conformità alla deliberazione ARERA 655/2015/r/ldr) sia limitata dalle infrastrutture già esistenti e l'adeguamento necessario, sulla base delle utenze coinvolte, non sia a giudizio del Gestore sostenibile o possa compromettere la continuità della fornitura alle altre utenze servite dal medesimo acquedotto, Como Acqua si riserva la possibilità di derogare alla pressione minima garantita, motivandone la scelta.

Con l'entrata in vigore del presente regolamento, per le nuove utenze, tale deroga dovrà essere tempestivamente comunicata all'utente interessato al fine dell'eventuale adeguamento della rete interna.

Per pressioni superiori al valore minimo garantito, l'eventuale riduzione della pressione è a carico dell'Utente.

5. Qualora l'Utente necessiti di una pressione superiore alla pressione minima garantita dovrà dotarsi, a propria cura e spese, di idonei dispositivi di sollevamento che non potranno essere idraulicamente connessi alla rete di distribuzione e che dovranno essere posizionati a valle del misuratore. Qualora si rilevino condizioni di installazione a valle del misuratore non rispondenti a quanto indicato dal presente Regolamento che compromettano le condizioni di pressione garantite al comma 3, il Gestore potrà intimare all'Utente di rimuovere le cause di tale anomalia, riservandosi in caso di mancato adempimento di intervenire con le migliori soluzioni tecniche che riterrà opportune e necessarie, compresa quella di sospendere / non concedere l'erogazione del servizio.
6. Per le prese antincendio già esistenti e sprovviste di misuratore, il limite di competenza e, quindi, di responsabilità, è individuato dal punto di collocazione della presa antincendio. In tal caso è fatto obbligo all'Utente di provvedere, a propria cura e spese, all'inoltro della domanda al Gestore, diretta all'ottenimento dell'autorizzazione alla collocazione del misuratore al limite della proprietà pubblica, entro 30 giorni dall'invito formulato dal Gestore a procedere nei termini suddetti; nelle more dell'esecuzione delle opere e, comunque, in caso di inadempienza da parte dell'Utente, il limite di competenza del Gestore e, quindi, di responsabilità dello stesso, verrà arretrato sino al limite della proprietà pubblica.

7. Il diametro e il tipo di misuratore vengono stabiliti dal Gestore in base ai dati forniti dall'Utente, alla tipologia di fornitura ed alle esigenze tecniche. Nel caso in cui il misuratore installato non risultasse adeguato al consumo per errate indicazioni dell'Utente, il Gestore potrà effettuare la sostituzione a spese dell'Utente stesso, con conseguente eventuale modifica del contratto. La posizione di installazione del misuratore e le modalità tecniche di realizzazione dell'allacciamento sono stabilite dal Gestore, nel rispetto del presente Regolamento.
8. L'Utente è obbligato alla custodia e vigilanza del misuratore e degli organi connessi, e dovrà provvedere alla loro buona conservazione e manutenzione ovunque si trovino, curandone il regolare funzionamento e riferendo tempestivamente al Gestore eventuali avarie, manomissioni e/o anomalie di sorta, anche effettuate ad opera di soggetti terzi. In particolare, l'Utente è responsabile del manufatto di alloggiamento e/o del luogo di consegna della fornitura, ancorché realizzato dal Gestore in fase di allacciamento, per quanto concerne sia le misure di costruzione prescritte dal Gestore, sia della protezione dal gelo del gruppo di misura, nonché di tutti gli accorgimenti necessari al corretto funzionamento.
9. Le spese sostenute per sopralluoghi, riparazioni o modifiche degli impianti e degli apparecchi ad opera del Gestore, resi necessari per responsabilità, a qualunque titolo, dell'Utente o di soggetti terzi, compresi i costi sostenuti per sostituzioni e/o riparazioni a causa del gelo, sono a carico dell'Utente.
10. Nel caso di rilevate irregolarità nella sistemazione del pozzetto o nell'alloggiamento del misuratore e degli organi connessi (comprese le tubazioni anche a valle del misuratore), il Gestore, dietro preavviso scritto all'Utente, potrà procedere a sospendere l'erogazione dell'acqua e/o a far eseguire i lavori da proprio personale incaricato, addebitandone le spese all'Utente.
11. Le contestazioni in merito a pressione, quantità e qualità dell'acqua avranno come punto di misura e controllo, di norma, il punto più prossimo al misuratore o il punto, più vicino al limite di proprietà, in cui tale rilevazione sia tecnicamente fattibile.
Il Gestore si riserva di intervenire in base ai tempi e alle modalità previsti dalla Carta dei Servizi.
12. Per le utenze raggruppate o condominiali in caso di nuove costruzioni, ove non sia possibile l'installazione del misuratore per ciascuna utenza, è prevista la stipula di un unico contratto di fornitura, riconducibile al misuratore ubicato secondo le disposizioni del presente Regolamento e le valutazioni del Gestore. In casi residuali, si deve prevedere almeno l'installazione di misuratori atti a separare i consumi relativi alle tipologie di utenza domestiche da quelli relativi alle utenze non domestiche.

Per le costruzioni già esistenti, il Gestore provvederà all'installazione al confine tra la proprietà privata e la proprietà pubblica di misuratori per ogni singola unità immobiliare con la relativa intestazione.

In caso di impedimenti tecnici o indisponibilità espressa o tacita dell'utente il Gestore si riserva la facoltà di procedere con la posa di un misuratore generale che dovrà essere intestato al condominio o al referente dell'utenza raggruppata intestatario del contratto di fornitura; in tal caso le singole utenze esistenti cesseranno d'ufficio e i relativi misuratori potranno essere utilizzati come "contaltri" ad uso interno. In questi casi per l'emissione della fattura di chiusura, gli Utenti dovranno comunicare il consumo effettivo alla data di cessazione del contratto: in difetto si procederà ad emetterla sulla base del consumo stimato.

Art. 13. PROPRIETÀ E MANUTENZIONE DELLE RETI IDRICHE

1. Il punto di consegna della fornitura è determinato dal misuratore posto al limite della proprietà privata che costituisce il limite di competenza del Gestore. In particolare, con il termine "a monte del misuratore" si indica la posizione prima del misuratore ovvero sino al codolo a valle dello stesso (ossia codolo compreso), seguendo la direzione del flusso, mentre con il termine "a valle", si indica la posizione dopo il misuratore.
2. Tutte le opere di estensione delle reti di adduzione e di distribuzione dell'acqua potabile fino al punto di consegna, compresi i misuratori ed eventuali altri apparecchi installati a monte di questi, sono di proprietà del Gestore, anche se costruite con il contributo economico dell'Utente. Restano invece di proprietà privata le tubazioni dell'impianto poste a valle del punto di consegna.
3. Qualunque lavoro di riparazione, manutenzione o verifica di qualsiasi condotta e apparecchio a monte dei misuratori (compresi gli interventi su questi ultimi) è eseguito esclusivamente a cura del Gestore. All'Utente è vietato ogni intervento su tali manufatti.
4. Qualunque lavoro di riparazione, manutenzione o verifica di qualsiasi condotta e apparecchio a valle dei misuratori è eseguito a cura e spese dell'Utente.
5. Gli oneri relativi agli interventi effettuati su richiesta dell'Utente o conseguenti a responsabilità dello stesso o di soggetti terzi sono imputabili all'Utente ed effettuati a cura e spese dell'Utente stesso.
6. Nei casi residuali in cui il misuratore si trovi all'interno della proprietà privata, l'Utente è costituito custode dello stesso nonché dei manufatti ove alloggiato comprese tutte le apparecchiature idrauliche in essi contenute nonché del tratto di tubazione a monte sino al confine con la proprietà pubblica. In caso di accertato o presunto malfunzionamento del misuratore o perdite sulla rete, l'Utente dovrà immediatamente darne avviso al Gestore che rimane l'unico soggetto titolato ad intervenire sull'impianto fino al punto di consegna. Gli interventi di natura idraulica saranno a cura e spese del Gestore mentre dovranno essere realizzate dall'Utente a propria cura e spese le opere civili.

Art. 14. MISURATORE DEI CONSUMI

1. Il misuratore è di proprietà del Gestore e identifica il punto di consegna della fornitura: tale strumento deve essere collocato nel luogo più idoneo stabilito dal Gestore, in suolo pubblico, al limite del confine tra la proprietà pubblica e la proprietà privata, dunque preferibilmente nel punto più prossimo alla rete di distribuzione esterna, in modo da essere di facile accesso al personale incaricato dal Gestore per le operazioni di lettura e/o manutenzione.
2. Negli allacciamenti idrici preesistenti, per i quali non sia rispettata la collocazione di cui al comma precedente, (a titolo esemplificativo e non esaustivo nei casi di realizzazione di una nuova rete di acquedotto con spostamento/rifacimento delle prese d'utenza, nei casi di ristrutturazione edilizia, impossibilità di sostituzione in caso di guasto o illeggibilità, manutenzione straordinaria della rete, subentro), il Gestore ha facoltà di spostare il misuratore e di collocarlo al limite tra la proprietà pubblica e la proprietà privata, alle condizioni e modalità di cui ai successivi commi 3 e 4.
3. Il Gestore, che intenda procedere ai sensi del disposto di cui al comma 2, comunicherà all'Utente la sua intenzione provvedendo a consegnare o affiggere apposito avviso presso l'abitazione dell'Utente fatte salve situazioni di urgenza / emergenza.
L'Utente o persona da questi delegata potrà essere presente durante l'esecuzione dei lavori, compatibilmente alle indicazioni del responsabile della sicurezza dei lavori stessi.
4. Nel caso in cui lo spostamento del misuratore fosse generato da situazioni di urgenza / emergenza, legate alla continuità del servizio di acquedotto o alla pubblica sicurezza, le spese connesse all'installazione nel nuovo punto di consegna fino al limite della proprietà pubblica saranno a carico del Gestore.
Restano a carico dell'Utente tutte le opere civili ed idrauliche da realizzarsi a valle del nuovo punto di consegna.

Art. 15. QUALITÀ E DESTINAZIONE D'USO DELL'ACQUA

1. Il Gestore garantisce che la qualità dell'acqua potabile fornita sia conforme alla normativa vigente.
2. L'acqua si intende erogata esclusivamente per gli usi previsti dal contratto, nel luogo indicato nel medesimo. Non può essere utilizzata in locali e ambienti diversi, per natura, ubicazione e destinazione d'uso, da quelli indicati nel contratto.
3. Ogni modifica nell'utilizzo dell'acqua potabile deve essere preventivamente richiesta al Gestore che provvederà, eventualmente e laddove non vi siano contrarie indicazioni sul nuovo utilizzo, a modificare le condizioni contrattuali. Nel caso in cui la comunicazione della variazione di utilizzo non venisse effettuata, il Gestore si riserva il

diritto di ricalcolo dei consumi, secondo i corretti valori tariffari, a decorrere dal momento in cui la modifica è stata realizzata anche se accertata successivamente.

4. Qualora l'Utente disponga di una fonte autonoma alternativa di approvvigionamento idrico (ad esempio pozzo privato), riconducibile a quanto disciplinato dall'Art. 11 comma 3, tale situazione dovrà essere indicata all'atto della sottoscrizione del contratto. In tal caso, l'Utente deve sottostare a tutte le prescrizioni che il Gestore detterà per garantire la separazione e non miscelazione tra acque pubbliche e private (ad esempio, valvole a tre vie, disconnettori idraulici, ecc.).
5. L'Utente deve riservare priorità all'impiego delle risorse per gli usi potabili e sanitari, collaborando con il Gestore per evitare sprechi.
6. È prevista la fornitura di acqua potabile esclusivamente nei casi previsti dal presente Regolamento. Il Gestore promuove inoltre, attraverso specifiche campagne e incentivi, l'utilizzo di acqua non potabile e il riuso di acqua depurata per usi irrigui o altri usi.
7. In particolari periodi dell'anno e comunque in caso di scarsità della risorsa idrica e quando l'uso improprio della risorsa (ad esempio per innaffiamento, per lavaggio autovetture, per riempimento piscine ecc.) dovesse diminuire la disponibilità idrica complessiva, l'Utente, senza che possa vantare pretese di sorta, dovrà attenersi alle disposizioni contenute nelle ordinanze sindacali o di altro organo/ente competente eventualmente emesse su richiesta del Gestore.

Art. 16. TIPOLOGIE DI FORNITURA

1. Ai fini del presente Regolamento e dell'applicazione della tariffa, sono previste forniture di tipo definitivo e di tipo temporaneo.
2. Inoltre, in funzione della tipologia d'uso della risorsa idrica, sono distinte in forniture per Utenze domestiche, per Utenze non domestiche così come di seguito declinate.
3. Ad ogni tipologia di fornitura corrisponde una specifica tariffa e articolazione delle quote fisse e dei corrispettivi variabili di acquedotto, fognatura e depurazione.

A. Utenze domestiche

- **uso domestico residente:** l'utilizzo di acqua potabile per il consumo umano per alimentazione, servizi igienici e altri ordinari impieghi domestici nelle abitazioni per una persona fisica che ha la residenza anagrafica nel luogo risultante dal contratto di fornitura.

In ogni caso, qualora una singola unità immobiliare sia dotata di più misuratori (es: serventi orti, giardini, piscine, garage, cantine, locali lavanderie o altre pertinenze...) la tariffa uso domestico residente potrà essere applicata ad un solo misuratore, destinato al servizio domestico dell'unità abitativa. Gli altri misuratori verranno automaticamente assoggettati a tariffa ad uso domestico non residente.

- **uso domestico non residente:** l'utilizzo di acqua potabile destinata al consumo umano per alimentazione, servizi igienici e altri ordinari impieghi domestici nelle abitazioni e nelle loro pertinenze per proprietà in relazione alle quali l'intestatario non ha residenza anagrafica nel luogo ove è ubicata la fornitura. Vi rientrano le utenze intestate ai soggetti iscritti all'AIRE. Rientrano in tale uso cantine, garage, aree libere, parti comuni dei Condomini e di immobili in comproprietà ecc., salvo che per tali pertinenze non vi sia una fornitura autonoma ad uso non domestico di cui al successivo punto B).

In caso di utenze domestiche, salvo situazioni preesistenti, è consentita la posa di un solo misuratore.

B. Utenze non domestiche

- **uso industriale:** fornitura destinata ad attività che si svolgono attraverso un processo industriale di trasformazione, montaggio, assemblaggio di materie prime e semilavorati finalizzato alla produzione di nuovi prodotti, di lavorazione di prodotti usati e di fornitura di servizi all'industria per i quali è necessaria l'autorizzazione allo scarico in fognatura; nell'uso industriale è compreso anche l'utilizzo relativo ai servizi igienico-sanitari. Per l'uso industriale è richiesta copia del certificato di iscrizione alla C.C.I.A.A. oppure autocertificazione o altro elenco ufficiale avente validità non antecedente a 6 mesi dalla data di presentazione della richiesta;
- **uso artigianale e commerciale:** fornitura destinata a attività il cui processo produttivo di beni o servizi di tipo artigianale è caratterizzato dall'esercizio prevalente del lavoro da parte del titolare di impresa e fornitura destinata ad attività di prestazione di servizi commerciali, di intermediazione nella circolazione dei beni, di servizi di ristoro e somministrazione alimenti nonché strutture ricettive e di offerta di servizi commerciali vari; nell'uso artigianale e commerciale sono compresi i relativi servizi igienico-sanitari. Per l'uso artigianale e commerciale è richiesta copia del certificato di iscrizione alla C.C.I.A.A. oppure autocertificazione o altro elenco ufficiale avente validità non antecedente a 6 mesi dalla data di presentazione della richiesta;
- **uso agricolo e zootecnico:** fornitura destinata ad imprese agricole che svolgono attività di coltivazione del fondo, silvicoltura, florovivaistiche, frutticole, orticole e cerealicole, di allevamento di animali nonché per forniture correlate ad attività ricettive (per esempio agriturismo) e ad attività di trasformazione, commercializzazione e valorizzazione dei prodotti ottenuti dalla medesima attività agricola - zootecnica. Per l'uso agricolo e zootecnico è richiesto che gli operatori siano in possesso di iscrizione alla C.C.I.A.A. o, laddove previsto per legge, di partita IVA;
- **uso pubblico non disalimentabile:** forniture intestate a enti pubblici o privati, destinate al servizio di ospedali e strutture ospedaliere, case di cura e di assistenza, presidi operativi di emergenza relativi a strutture militari e di vigilanza

(caserme e protezione civile), carceri, istituti scolastici di ogni ordine e grado e utenze pubbliche che comunque svolgano un servizio necessario a garantire l'incolumità sanitaria e la sicurezza fisica (ad esempio polizia, carabinieri, vigili del fuoco, ecc.), ovvero tali per cui una eventuale sospensione dell'erogazione possa comportare problemi di ordine pubblico e sicurezza dello Stato, tra cui le "bocche antincendio, Il Gestore non si assume responsabilità nel caso di eventuali interruzioni di flusso o di variazioni di pressione, dovute a cause di forza maggiore o a limitazioni tecniche della rete di acquedotto.

In conseguenza di questo, l'Utente finale, previo confronto con gli Enti competenti, dovrà eventualmente dotare il proprio impianto di adeguati dispositivi alternativi quali serbatoi di accumulo, impianto di pressurizzazione, ecc..

- **uso pubblico disalimentabile:** forniture destinate a unità immobiliari che svolgano funzioni di pubblica utilità intestate a Enti pubblici diverse dalle precedenti (Enti Pubblici Territoriali dello Stato, compreso i suoi organi di governo, Regioni, Province, Comuni, ecc.; fontane pubbliche destinate alla distribuzione dell'acqua, bagni pubblici, musei, impianti sportivi pubblici, ecc. e le attività che svolgono funzioni di pubblica utilità, a prescindere dalla natura pubblica, come le organizzazioni di volontariato costituite ai sensi della legge 266/1991, le associazioni di promozione sociale costituite ai sensi della legge 383/2000, le organizzazioni non governative costituite ai sensi della legge 49/1987 e che, contemporaneamente, siano attività riconosciute negli appositi registri nazionali, regionali o provinciali).
- **uso antincendio:** forniture per gli usi descritti dall'apposito art. 19 del presente Regolamento;
- **uso temporaneo:** gli allacciamenti richiesti per usi temporanei (es. cantieri edili, feste, fiere, spettacoli all'aperto, giostre, circhi, ecc.) sono concessi previo deposito di cauzione a garanzia della presa temporanea ecc.. A tali utenze si applica la tariffa prevista per l'uso artigianale e commerciale.

Art. 17. FORNITURE PER UTENZE IDRO-ESIGENTI

1. Per le categorie di utenze con usi industriali, usi artigianali e commerciali è istituita la sotto-tipologia "utenza idro-esigente" per consumi annui superiori a 25.000 m³. a cui si applicano le disposizioni tariffarie vigenti.
2. Al momento della sottoscrizione del contratto di fornitura l'Utente finale potrà dichiarare il consumo presunto. In mancanza di specifica indicazione da parte dell'Utente finale, il Gestore provvederà d'ufficio ad applicare l'apposita categoria tariffaria tenendo in considerazione la tipologia d'uso dichiarata dall'Utente finale e il consumo medio annuo registrato sul territorio per tutte le utenze con la stessa tipologia d'uso.

Art. 18. NORME RELATIVE A FONTANE E PISCINE

1. Le fontane pubbliche devono essere dotate di misuratore riferito ad utenza intestata all'Ente proprietario.
2. Per tali fontane, il Gestore è competente della sola gestione e manutenzione delle apparecchiature idrauliche fino al misuratore compreso, o in alternativa, laddove non ancora installato, fino al dispositivo di chiusura della fontanella posta su suolo pubblico. Sarà obbligo del Comune o di altro Ente competente, dotare le fontanelle di misuratore entro 1 anno dall'entrata in vigore del presente Regolamento o, comunque, entro il termine di 60 giorni dall'invito formulato dal Gestore di provvedervi.
3. Tutti gli interventi sulle fontane pubbliche sono a carico del Comune o altro Ente competente, compresa l'eventuale realizzazione, manutenzione e gestione dello scarico. Per il funzionamento di fontane ornamentali pubbliche e private deve essere previsto apposito impianto di ricircolo dell'acqua che non può essere allacciato direttamente all'acquedotto.
4. Il riempimento delle piscine pubbliche e private, sia interrate che in superficie (comprese quelle prefabbricate, ad uso singolo o collettivo), tramite pubblico acquedotto è ammesso previa presentazione di richiesta da parte dell'Utente mediante idonea modulistica, salvo diverse indicazioni/prescrizioni/divieti del Gestore che provvederà a comunicare con i mezzi ritenuti più idonei.

Art. 19. FORNITURA ANTINCENDIO

1. Il Gestore potrà concedere speciali derivazioni provviste di misuratori per impianti antincendio. Tali derivazioni antincendio potranno essere autorizzate previo rispetto di quanto previsto dalla normativa vigente in materia e pertanto la richiesta di allacciamento dovrà essere corredata dalle previste documentazioni progettuali. Il misuratore a servizio dell'impianto antincendio, di regola e dove tecnicamente possibile, dovrà essere collocato al limite della proprietà privata e in prossimità della proprietà pubblica.
Nel caso in cui l'impianto antincendio sia destinato ad uso pubblico, il misuratore, di regola e dove tecnicamente possibile, dovrà essere collocato su suolo pubblico nel punto individuato dal Gestore.
2. I lavori inerenti a queste speciali derivazioni saranno eseguiti dal Gestore a spese del richiedente, secondo quanto indicato nell'Elenco Prezzi in vigore.
3. Tali impianti antincendio dovranno essere dotati di dispositivi anti-riflusso atti a prevenire interferenze sulla rete o e/o l'inquinamento da riflusso della rete pubblica di distribuzione dell'acqua potabile, secondo le norme tecniche riportate nel presente Regolamento o predisposte dal Gestore con atto separato.

4. Le opere installate a monte della saracinesca o del misuratore restano di proprietà pubblica e affidate al Gestore, fino al limite della proprietà pubblica, mentre le tubazioni e i manufatti a valle sono di proprietà dell'Utente, che è responsabile a tutti gli effetti della buona conservazione/manutenzione, del buon funzionamento e di eventuali danni causati da perdite.
5. La rete di distribuzione interna per gli usi idropotabili e la rete per le derivazioni antincendio devono essere isolate e indipendenti l'una dall'altra. La valvola di presa all'ingresso della proprietà verrà aperta e sigillata dal Gestore in modo da mantenere in pressione le tubazioni a valle della presa.
6. I costi verranno addebitati in bolletta in relazione alle tariffe vigenti.
7. Gli impianti antincendio non possono essere utilizzati se non in caso d'incendio o per la verifica periodica.
8. Il Gestore non assume alcuna responsabilità diretta o indiretta nel caso di eventuali interruzioni di flusso o di variazioni di pressione, dovute a cause di forza maggiore o a limitazioni tecniche della rete di acquedotto. In conseguenza di questo, l'Utente finale, previo confronto con gli Enti competenti, dovrà eventualmente dotare il proprio impianto antincendio di adeguati dispositivi alternativi, quali serbatoi di accumulo, impianto di pressurizzazione, estintori, ecc.

Impianti antincendio senza misuratore

9. Gli impianti antincendio sprovvisti verranno progressivamente dotati di misuratore, eseguendo le necessarie opere nelle modalità stabilite dal presente Regolamento, con gli eventuali adeguamenti contrattuali. In attesa dell'installazione del misuratore si applicherà al singolo impianto antincendio la sola quota fissa di importo inferiore di volta in volta vigente.

Uso in caso di incendio

10. L'Utente ha diritto di usufruire dell'acqua nei casi di incendio sfruttando la quantità e la pressione consentite dalle condizioni speciali di tempo e di luogo e dello stato di funzionamento della condotta pubblica dalla quale essa deriva, senza responsabilità alcuna del Gestore circa l'azione e l'efficacia dell'impianto medesimo.
11. In caso di impianto antincendio senza misuratore, le valvole di chiusura delle bocche antincendio, in derivazione all'interno della proprietà, sono sigillate dal Gestore. Pertanto, nell'eventualità di un incendio, l'Utente potrà, rompendone il sigillo, aprire e servirsene, con l'obbligo di darne avviso al Gestore entro 24 ore, in caso contrario si applicherà la penale di cui al comma n. 14 e 15.
12. In tali casi si applicheranno le disposizioni previste dal comma 9. Nessun corrispettivo è dovuto per l'acqua utilizzata in caso d'incendio. In tale eventualità, il Gestore deve

essere immediatamente informato affinché possa rilevare la lettura qualora fosse installato il misuratore ovvero provvedere alla nuova sigillatura degli impianti interni.

Uso in caso di verifica periodica

13. L'Utente, in caso di verifica periodica degli impianti, dovrà preavvisare il Gestore al massimo entro le 48 ore precedenti la verifica e comunicare l'avvenuto uso dell'impianto antincendio entro le 48 ore successive, onde permettere i necessari controlli e/o rilevamenti della lettura.

Uso improprio dell'impianto antincendio

14. Qualora le valvole venissero aperte non per causa di incendio od ogni qualvolta l'Utente mancasse di darne formale preavviso al Gestore e nei casi in cui, con apposita strumentazione tecnica, si verificasse un uso improprio dell'impianto antincendio, l'Utente sarà passibile di una penalità riportata nell'Elenco Prezzi allegato al presente Regolamento.
15. La penale connessa all'uso improprio dell'impianto antincendio sarà addebitata, con apposita voce, nella bolletta successiva al periodo in cui sono state rilevate le irregolarità.
16. L'Utente che fa uso improprio di acqua derivante da impianto antincendio provvista di misuratore è soggetto all'addebito dell'acqua consumata alla tariffa eccedenza massima prevista per la tipologia di uso principale, comprese le tariffe di fognatura e depurazione.

Art. 20. PRESSIONE E PORTATA

1. La pressione ai punti di consegna e le portate sono quelle consentite dalla rete esistente e possono subire limitazioni o sospensioni a causa di lavori, per causa di forza maggiore o caso fortuito. Le procedure di comportamento da tenersi da parte del Gestore nei casi di disservizio, così come le tutele che garantiscono l'Utente, sono contenute nella Carta del Servizio Idrico Integrato.
2. In taluni periodi, qualora la disponibilità idrica dell'acquedotto fosse insufficiente per il soddisfacimento di tutti i fabbisogni, il Gestore può sospendere in tutto o in parte le forniture per uso non domestico, al fine di garantire meglio le forniture per le utenze non disalimentabili e per gli usi domestici.
3. 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 verrà comunicata agli Utenti interessati e pubblicata sul sito internet del Gestore, affinché gli stessi possano disporre del tempo necessario all'eventuale adeguamento, a loro cura e spese, degli impianti interni al nuovo regime di pressione. Le riparazioni di guasti che potranno derivare agli impianti interni

in dipendenza dal loro mancato adeguamento saranno anch'esse a cura e carico dei singoli Utenti.

4. L'Utente ha facoltà di chiedere al Gestore di verificare la pressione di fornitura dell'acqua nel punto di consegna. Le operazioni di verifica saranno oggetto di apposito ordine di intervento di cui verrà fornita eventuale copia all'Utente. Se la pressione riscontrata dalla verifica sarà conforme a quanto disposto dall'art. 12 comma 3, il servizio sarà ritenuto regolare. In tal caso, se la richiesta di verifica è stata avanzata dall'Utente, gli oneri sostenuti dal Gestore per l'esecuzione della verifica saranno posti a carico dell'Utente stesso secondo quanto previsto dall' Elenco Prezzi in vigore. In caso di non conformità della pressione, il Gestore, facendosi carico degli oneri di verifica, provvederà a riportare la pressione alle condizioni di fornitura previste, secondo quanto stabilito dalla Carta dei Servizi fatto salvo quanto previsto dal presente Regolamento.

Art. 21. SOSPENSIONE/LIMITAZIONE DELLA FORNITURA

1. Il Gestore potrà, sospendere o limitare la fornitura in caso di guasto, per cause di forza maggiore, per ragioni di carattere tecnico o per la necessità di effettuare interventi (manutenzioni, modifiche, ampliamenti) sulla rete, sugli impianti e, comunque, sulle strutture in gestione, nonché per le altre ipotesi previste nel presente Regolamento.
2. Il Gestore si impegna a provvedere con la maggiore sollecitudine possibile a rimuovere le cause della sospensione o limitazione della fornitura, secondo quanto previsto nella Carta dei Servizi.
3. Il Gestore non assume responsabilità per danni diretti o indiretti eventualmente cagionati a persone, animali, cose, derivanti da sospensioni o limitazioni della fornitura determinati da fatti non imputabili al Gestore stesso. In tali casi, l'Utente non potrà pretendere alcun indennizzo, risarcimento di danni o rimborso di spese o importo a qualunque titolo e/o ragione.
4. Il Gestore non ha responsabilità alcuna e non è tenuto a corrispondere indennizzi né risarcimenti di qualsiasi natura e a qualunque titolo e/o ragione in caso di sospensione o limitazione della fornitura:
 - in caso di morosità (vedi Carta dei Servizi);
 - in assenza di istanza di voltura/subentro nei termini eventualmente intimati dal Gestore a seguito di apposita diffida;
 - senza preavviso nei casi di pericolo;
 - senza preavviso dovuta a impossibilità involontaria ed impreveduta quali cause di forza maggiore, guasti ed incidenti, ecc.;
 - programmata con adeguato preavviso per esigenze tecnico operative del Gestore stabilite dalla Carta dei Servizi;
 - per perdite di acqua o guasti agli impianti interni anche a valle del misuratore;

- a seguito di verifiche da parte di organismi riconosciuti dalla legge all'accertamento sugli impianti, quali ad esempio ATS, Comando dei Vigili del Fuoco, ecc. che abbiano accertato che gli impianti interni non sono idonei per l'uso della fornitura richiesta;
 - in seguito a manomissione dei sigilli al misuratore e agli impianti;
 - effettuata successivamente all'invio della lettera di diffida, quando l'Utente non abbia provveduto a ripristinare le condizioni di regolarità e sicurezza della fornitura nei seguenti casi:
 - l'impianto e il misuratore risultano collocati in posizione non idonea a seguito di modifiche eseguite senza autorizzazione del Gestore e l'Utente non intenda provvedere alla sistemazione secondo i tempi e le modalità prescritte dal Gestore stesso;
 - l'impianto e il misuratore risultino, per incrementi di portata non autorizzati, entrambi o singolarmente insufficienti da un punto di vista dimensionale;
 - venga impedito l'accesso al personale del Gestore o al personale da questo autorizzato, munito di tesserino di riconoscimento, per la lettura del misuratore, sua sostituzione/rimozione o per ogni verifica ritenuta opportuna;
 - vengano impedito modifiche agli impianti del Gestore o ai manufatti privati, a seguito di motivate ragioni tecniche da parte del Gestore.
 - in caso di inerzia da parte dell'Utente nel riparare le perdite a valle del misuratore o nel caso di abbandono della fornitura con relativo degrado.
5. Il Gestore potrà, sospendere o limitare la fornitura in ogni altro caso di mancata osservanza di non lieve entità del presente Regolamento e, comunque, delle disposizioni che regolano il contratto di somministrazione ai sensi dell'art. 1565 c.c..
 6. In tutti i casi in cui la sospensione o limitazione sia a qualunque titolo imputabile all'Utente, le spese per la sospensione, limitazione e riattivazione della fornitura sono a carico dello stesso e i tempi di riattivazione sono quelli previsti dalla Carta dei Servizi.
 7. Nei casi di cui sopra, l'Utente sarà, comunque, obbligato all'adempimento dei suoi obblighi contrattuali, senza che possa vantare pretese di indennizzo/risarcimento a qualunque titolo e/o ragione.
 8. Nell'ipotesi di morosità dell'Utente, valgono le disposizioni di cui alla delibera ARERA, come riportate nella Carta dei Servizi, a cui si rimanda.
 9. Resta fermo in capo al Gestore ogni potere di denuncia alle competenti Autorità in caso di manomissione del misuratore e, comunque, della rete da parte dell'Utente e/o di terzi e, comunque, di assumere ogni più opportuna iniziativa in tutte le sedi anche giudiziali.

Art. 22. CONTROLLI SU IMPIANTI E APPARECCHIATURE UTILIZZATE DALL'UTENTE

1. Il Gestore si riserva il diritto, previo appuntamento concordato salvo situazioni di urgenza / emergenza (nelle quali il Gestore potrà effettuare le verifiche anche senza aver preventivamente concordato un appuntamento), di effettuare ispezioni sugli impianti e sulle apparecchiature utilizzate dall'Utente, ferma in ogni caso l'esclusiva responsabilità dell'Utente stesso in ordine alla conservazione/ manutenzione dei citati impianti/attrezzature.
2. In caso di reiterato diniego all'accesso per le finalità sopra indicate o in caso di pericolo per l'incolumità pubblica o per il servizio di fornitura, il Gestore potrà procedere con eventuale sospensione della fornitura.

Art. 23. FACOLTÀ DI ACCESSO ALLA PROPRIETÀ PRIVATA

1. L'Utente riconosce al personale del Gestore e ad altro personale da esso incaricato, munito di apposito tesserino di riconoscimento, la facoltà di accedere alla sua proprietà per eseguire le normali operazioni di servizio quali a titolo esemplificativo rilevazione dei consumi (letture), controllo e sostituzione dei misuratori, verifica e riparazione di eventuali guasti nelle condutture/impianti di proprietà del Gestore e operazioni tecniche di limitazione o sospensione della fornitura.
In caso di sostituzione del misuratore, non ricadente nella fattispecie della sostituzione massiva, il Gestore dovrà concordare l'appuntamento.
2. In caso di impedimento o di opposizione a tali attività e verifiche, il Gestore potrà sospendere o limitare la fornitura del servizio fino a che le medesime siano eseguite senza che l'Utente possa pretendere compensi o indennità di sorta o cessi di essere vincolato all'adempimento di tutti gli obblighi contrattuali, e sull'Utente graverà l'esclusiva responsabilità per qualunque danno/pregiudizio dovessero subire persone, animali, cose in ragione dell'impedimento/opposizione.

TITOLO 2 - NORME TECNICHE PER IL SERVIZIO ACQUEDOTTO

Art. 24. ESTENSIONE DELLA RETE DI DISTRIBUZIONE

1. Per la fornitura di acqua nelle vie pubbliche ove non esista la conduttura, il richiedente è tenuto al prolungamento della tubazione esistente fino al punto stabilito dal Gestore.
In particolare, l'Utente è tenuto a sostenere le spese di opere civili (quali a titolo esemplificativo scavi e reinterri, con le prescrizioni tecniche fornite dal Gestore): le stesse saranno realizzate dal Gestore a spese dell'Utente o in caso di diverso accordo da impresa di fiducia dell'Utente sempre a sue spese.
Di regola le opere idrauliche saranno eseguite dal Gestore e i relativi costi saranno a carico dell'Utente.

Previo accordo con il Gestore le opere idrauliche potranno essere realizzate dall'Utente sempre a proprie spese sulla base delle prescrizioni tecniche stabilite dal Gestore; tali opere saranno oggetto di collaudo con oneri a carico dell'Utente secondo le procedure stabilite dalle normative tecniche vigenti.

Tutte le opere idrauliche realizzate in estensione dalla rete pubblica sino al punto stabilito dal Gestore, diventeranno parte del SII, e come tale affidato al Gestore stesso, al quale pertanto potranno essere allacciate altre utenze senza che l'Utente possa in alcun modo opporsi o vantare qualsiasi diritto.

2. Fermo restando quanto previsto dall'art. 6 comma 2 del presente Regolamento, il Gestore, su richiesta dell'Utente, redigerà un preventivo di spesa per la realizzazione delle opere. L'importo dovuto potrà essere rateizzato, a seguito di accordi che dovranno essere assunti con il Gestore. Le opere verranno eseguite solo a seguito dell'integrale pagamento della somma pattuita per la loro realizzazione. In alternativa, previo accordo con il Gestore, i lavori si potranno avviare prima dell'integrale pagamento di quanto dovuto; in tal caso l'Utente dovrà presentare idonea fideiussione bancaria a garanzia del pagamento dell'importo rateizzato.
3. Dalle opere idrauliche dei commi soprastanti restano esclusi gli allacciamenti che sono disciplinati sulla base dell'articolo 27.
4. Il Gestore in caso di interesse generale e a sua insindacabile valutazione si riserva di realizzare l'estensione della rete sulla base di quanto previsto nel proprio piano degli investimenti.

Art. 25. OPERAZIONI SU MISURATORE

Fermo il disposto di cui all'art. 14:

Installazione

1. Il misuratore è di esclusiva proprietà del Gestore, e identifica di norma il punto di consegna della fornitura.
2. È vietato all'Utente lo spostamento del gruppo di misura (saracinesche a valle e a monte del misuratore, eventuale giunto dielettrico, rubinetto di scarico, dispositivo antiriflusso e misuratore); all'Utente è anche tassativamente vietato installare, rimuovere, sostituire o comunque manomettere in via autonoma il misuratore.
3. I misuratori saranno normalmente installati in:

- **pozzetto o cameretta**

In modo che il quadrante di lettura del misuratore si trovi a una profondità di 20/30 cm. dal piano del chiusino. Dovrà inoltre essere previsto un sistema di coibentazione per ridurre al minimo ogni pericolo di gelo dell'acqua: sarà cura, onere e spese dell'Utente provvedere alla relativa custodia/manutenzione.

Il richiedente potrà provvedere direttamente alla sua realizzazione, rispettando le prescrizioni tecniche fornite dal Gestore, assumendosi ogni conseguente responsabilità per quanto attiene il dimensionamento e la realizzazione di ogni e qualsiasi elemento portante. La sua copertura dovrà prevedere un chiusino metallico di caratteristiche, dimensioni e peso prescritti dal Gestore, con portata conforme al luogo di posa (classi di portata previste dalla normativa).

Le misure fornite dal Gestore escludono gli ingombri dei sistemi antiriflusso, di cui si rendesse eventualmente necessario l'alloggiamento, in funzione della tipologia di utilizzo, da realizzare a carico del richiedente in adiacenza al manufatto che ospita il gruppo di misura. Qualora l'Utente effettuasse modifiche non autorizzate che rendano più difficili le operazioni di manutenzione ordinaria o di lettura (variazioni alle dimensioni del manufatto, modifiche o appesantimenti dello sportellino per lettura, riporti di terreno) il Gestore potrà imporre la regolarizzazione dell'allacciamento a cura e a spese dell'Utente, fatta eccezione per i rialzi imposti dalla modifica del piano stradale pubblico. Il gruppo di misura deve restare all'asciutto e quindi il manufatto dovrà essere dotato di sistema di smaltimento delle acque e costruito in modo da impedire l'ingresso di acqua dall'esterno.

La manutenzione ordinaria e straordinaria del pozzetto o cameretta e della relativa copertura è di esclusiva competenza dell'Utente.

Il pozzetto o cameretta dovrà essere installato nella posizione stabilita dal Gestore sulla base di quanto previsto dall'articolo 14 comma 1.

Nel caso in cui non sia possibile rispettare la collocazione sopra indicata il Gestore potrà richiedere che il pozzetto o cameretta venga realizzato a cura e spese dell'Utente su suolo privato ma al limite della proprietà pubblica purché sia sempre garantita l'accessibilità.

– **in nicchia con sportello**

La realizzazione della nicchia con sportello dovrà essere realizzata dall'Utente a propria cura e spese secondo le prescrizioni tecniche stabilite dal Gestore. Il sistema di coibentazione dovrà impedire ogni pericolo di gelo dell'acqua e l'Utente dovrà pertanto garantire a propria cura e spese la conservazione nel tempo di tali caratteristiche. Anche in questo caso, il manufatto dovrà essere dotato di un sistema di smaltimento delle acque.

Come per il pozzetto o la cameretta, le misure fornite dal Gestore escludono gli ingombri dei sistemi antiriflusso, di cui si rendesse eventualmente necessario l'alloggiamento, in funzione della tipologia di utilizzo, da realizzare a carico del richiedente in adiacenza al manufatto che ospita il gruppo di misura.

La manutenzione ordinaria e straordinaria della nicchia con relativo sportello è di esclusiva competenza dell'Utente.

4. Il Gestore, che comunque resta proprietario del misuratore, lo fornisce in uso all'Utente funzionante e dotato di regolare sigillo di garanzia.
5. Si darà luogo alla posa del misuratore solo dopo la predisposizione di idoneo alloggiamento secondo quanto previsto dal presente Regolamento. La manutenzione e la cura dell'alloggiamento spettano all'Utente.
6. Tutti i nuovi allacci verranno realizzati inserendo a cura e spese dell'Utente a valle del misuratore, una valvola di non ritorno per impedire il riflusso di acqua in rete pubblica, in caso di guasti o malfunzionamenti della parte di impianto di competenza dell'Utente.

Rimozione o sostituzione

7. La rimozione del misuratore potrà essere richiesta solo dall'intestatario del contratto di fornitura o da soggetto avente titolo (a titolo esemplificativo: soggetto delegato) e in forma scritta utilizzando la modulistica del Gestore, entro i limiti di legge. Nel caso l'intestatario non sia più rintracciabile tale richiesta potrà essere effettuata dal proprietario dell'immobile previa autocertificazione attestante la cessazione del contratto di locazione e/o l'irreperibilità dell'Utente.
8. Il Gestore si riserva di procedere alla rimozione del misuratore o al taglio della presa, qualora l'Utente non abbia dato riscontro a diffide emesse dal Gestore in caso di morosità o, comunque, di altri gravi inadempimenti agli obblighi contrattuali.
9. La rimozione del misuratore (o il taglio della presa) sarà effettuata esclusivamente dal Gestore o da personale incaricato dal Gestore stesso. All'atto della rimozione e/o sostituzione del misuratore (o al taglio della presa), viene redatto un ordine di intervento predisposto dal Gestore che verrà firmato dagli incaricati del Gestore e, ove possibile, dall'Utente. Copia dell'ordine di intervento ove richiesto dall'Utente potrà essere rilasciato dal Gestore successivamente all'intervento (esempio nei casi di assenza dell'Utente).
10. Un'eventuale successiva reinstallazione del misuratore, su richiesta di nuova fornitura, se in posizione idonea in base a quanto previsto dal presente Regolamento, darà luogo al pagamento di un contributo di riattivazione, secondo quanto previsto dall'Elenco Prezzi in vigore.

Guasti, malfunzionamenti e verifiche

11. Qualora l'Utente si accorga di irregolarità nel funzionamento del misuratore, ivi compreso il blocco dello stesso, deve avvisare immediatamente/senza indugio alcuno il Gestore al fine di provvedere al suo ripristino.
12. Le riparazioni e le eventuali sostituzioni dei misuratori sono effettuate a cura e spese del Gestore; nel caso in cui le riparazioni e sostituzioni si rendano necessarie per

danneggiamenti per dolo, colpa o negligenza dell'Utente e/o di terzi, gli interventi sono effettuati dal Gestore a cura e spese dell'Utente.

13. La manomissione dei sigilli e qualunque altra operazione destinata ad incidere sul corretto funzionamento del misuratore, dà luogo all'addebito all'Utente dei costi necessari al ripristino, ferma in capo al Gestore ogni valutazione in ordine all'eventuale sospensione, limitazione dell'erogazione o risoluzione del contratto. Riservata in ogni caso in capo al Gestore ogni più opportuna azione nelle sedi competenti nei confronti dell'Utente responsabile e/o di eventuali soggetti terzi.
14. L'Utente riconosce valide le misure dei volumi erogati effettuate con la strumentazione predisposta dal Gestore, salvo richiesta di verifica del corretto funzionamento della stessa.
15. Quando l'Utente o il Gestore ritengono irregolare il funzionamento del misuratore possono richiedere di effettuare, eventualmente anche in contraddittorio, le verifiche sulla regolarità del funzionamento dello stesso, secondo quanto previsto dalla Carta dei Servizi. Le operazioni di verifica del misuratore saranno oggetto di apposito verbale di cui verrà fornita copia all'Utente. Se gli errori di misura riscontrati (in eccesso o in difetto) dalla verifica saranno compresi nelle tolleranze previste dalla normativa vigente, riportate nel verbale, il misuratore sarà ritenuto regolare e non si procederà ad alcuna rettifica dei consumi. In tal caso, se la richiesta di verifica è stata avanzata dall'Utente, gli oneri sostenuti dal Gestore per l'esecuzione della verifica saranno posti a carico dell'Utente stesso, secondo quanto previsto dall'Elenco Prezzi in vigore. In caso di accertato malfunzionamento del misuratore, il Gestore, facendosi carico degli oneri di verifica, effettuerà la rettifica dei consumi agli effetti del pagamento, secondo quanto stabilito dalla Carta dei Servizi.

Sostituzione massiva misuratori ai sensi del D.M. 93/2017

Ai sensi del D.M. 93/2017 il Gestore è tenuto alla sostituzione massiva dei misuratori.

Il Gestore preavvisa con almeno 48 ore di anticipo le utenze interessate da tale sostituzione mediante l'affissione di avvisi cartacei lungo le vie oggetto degli interventi e mediante informativa sui propri canali web e social, oltre alla comunicazione alle Amministrazioni Comunali.

È fatto obbligo per il Gestore conservare il misuratore sostituito per un tempo pari a 30 giorni di calendario a decorrere dal giorno in cui è avvenuta la sostituzione del misuratore: decorso tale termine non sarà più possibile effettuare alcuna verifica sul misuratore.

Art. 26. IMPIANTI E RETI INTERNI

1. È sempre vietata l'aspirazione diretta dalla rete principale con impianti di sopraelevazione della pressione. In tali casi, l'Utente si approvvigionerà tramite

serbatoio a pelo libero con saracinesca a galleggiante e preleverà l'acqua da inviare alle pompe di sollevamento da detto serbatoio. Il punto di carico del serbatoio dovrà avere apposita saracinesca a galleggiante che dovrà essere posta sopra lo scarico di troppo pieno.

2. È fatto divieto assoluto dell'utilizzo di acqua destinata al consumo umano per gli impianti di climatizzazione ed altri impianti a ciclo aperto.
3. L'Utente deve garantire il non ritorno dell'acqua dall'impianto interno alle tubazioni del Gestore, anche a mezzo di idonea apparecchiatura (valvole di ritegno, disconnettori idraulici, ecc.). In caso di inadempienza, il Gestore potrà far installare le apparecchiature idonee a spese dell'Utente. La manutenzione delle apparecchiature antiriflusso installate a valle del misuratore è a cura e spese dell'Utente.
4. L'Utente è il solo responsabile del dimensionamento della rete interna e delle opere accessorie (autoclavi, serbatoio a pelo libero, pompe di spinta, impianti di trattamento privati, ecc.), sia per quanto attiene alle caratteristiche tecniche, sia per quanto attiene alle norme igieniche, di potabilità e relative all'antincendio.
5. Il Gestore non assume alcuna responsabilità in merito alla rumorosità dell'impianto interno o a eventuali danni che potessero derivare a detto impianto per effetto di manovre di brusca apertura/chiusura degli apparecchi di utilizzazione o per effetto di improvvise variazioni di pressione nella rete principale.
6. È vietato il collegamento diretto delle tubazioni d'acqua ai condotti di fognatura ed a qualsiasi altra apparecchiatura di trattamento dell'acqua medesima.
7. La tubazione di alimentazione dei serbatoi non dovrà risultare collegata a condutture di distribuzione in discesa dai serbatoi medesimi.
8. Le apparecchiature di trattamento dell'acqua per ottenere acqua calda o per correggere alcuni parametri (addolcitori, deionizzatori, ecc.) dovranno essere dotate di valvola di non ritorno o di disconnettore idraulico, in posizione accessibile per eventuali controlli ed ispezioni da parte del personale del Gestore.
9. Il punto di erogazione di tutti i servizi (lavabi, bagni, vasche, bidet, vasi di espansione, ecc.) dovrà essere a quota superiore a quella del troppo pieno dei servizi stessi.
10. È vietata ogni derivazione a monte del misuratore. Il Gestore perseguirà civilmente e penalmente gli Utenti che realizzeranno tali derivazioni.
11. In condizioni particolari di consumo, il Gestore si riserva la facoltà di installare strumenti di misura con idonee caratteristiche.
12. All'Utente competono la realizzazione, la manutenzione, le eventuali modifiche e l'esercizio dell'impianto interno secondo le normative vigenti. È inoltre compito dell'Utente provvedere alla manutenzione ordinaria e straordinaria del manufatto di alloggiamento del misuratore e alla predisposizione di idonea protezione dal gelo così come previsto dal presente Regolamento.

13. L'Utente può provvedere, a propria cura e spese, a regolare la pressione dell'acqua secondo le proprie esigenze con impianti di sollevamento o apparecchi di riduzione della pressione. In questo caso le installazioni devono essere realizzate in modo da:
- impedire il ritorno in rete dell'acqua;
 - non causare problematiche di pressione sulla rete di competenza del Gestore.
- In tali casi il Gestore si riserva di prescrivere all'Utente di adeguare il proprio impianto sulla base delle esigenze tecniche stabilite.
14. In presenza di insediamenti produttivi che scaricano acque reflue industriali nella rete fognaria pubblica e in presenza di scarichi di acque reflue industriali assimilate alle acque reflue domestiche, ai fini di una adeguata quantificazione dei corrispettivi di fognatura e depurazione per gli specifici scarichi, dovrà essere prevista l'installazione di misuratori differenziati al fine di separare le forniture finalizzate alla specifica destinazione d'uso. Il Gestore esegue le necessarie opere di adeguamento a cura e spese dell'Utente e lo stesso dovrà realizzare i lavori sulla rete interna privata, attestando, in via preliminare all'esecuzione del lavoro, con adeguata documentazione, la configurazione definitiva delle reti interne.

Perdite su impianti e reti interne

15. È obbligo dell'Utente verificare secondo i canoni della diligenza la presenza di perdite d'acqua causate da guasti alle reti ed agli impianti interni di proprietà. L'Utente è tenuto al ripristino immediato dei guasti riscontrati.
16. Sono inoltre da osservarsi le seguenti norme:
- le tubazioni della distribuzione privata che ricadono all'esterno degli stabili devono essere messe in opera a profondità adeguata ed a sufficiente distanza dai canali d'acqua di rifiuto o a quota ad essi superiore;
 - nell'interno degli stabili le tubazioni e le altre apparecchiature idrauliche (es. idranti) devono essere collocate in posizioni tali da essere sufficientemente protette dall'azione del gelo e del calore o da danni accidentali;
 - nessuna tubazione dell'impianto interno può sottopassare o essere posta entro tubazioni di scarico di acque reflue, pozzetti di smaltimento, pozzi neri e simili. Quando per accertate necessità non sia possibile altrimenti, dette tubazioni dovranno essere protette da tubo-guaina a tenuta idraulica convenientemente rivestito contro la corrosione. Il tubo-guaina dovrà essere prolungato per due metri da ambo i lati dell'attraversamento e alle estremità dello stesso dovranno essere posizionati pozzetti di ispezione;
 - nei punti bassi delle condotte dovranno essere installati rubinetti di scarico. È opportuno inoltre installare un rubinetto di intercettazione alla base di ogni colonna montante;

- è vietato collegare le condutture di acqua potabile con apparecchi, tubazioni, impianti contenenti vapore, acqua calda, acque non potabili e di altro acquedotto o comunque commiste a sostanze estranee. È inoltre vietato il collegamento delle tubazioni di acqua potabile con apparecchi a cacciata per servizi igienici senza interposizione di vaschette aperte con rubinetti a galleggiante;
- è vietato utilizzare l'impianto dell'acqua come elemento dispersore degli impianti elettrici di terra;
- collegamenti equipotenziali tra tubi metallici devono essere eseguiti, ove previsti, sull'impianto interno a valle del misuratore. La parte aerea dell'allacciamento del Gestore è isolato elettricamente dalla parte interrata pertanto non è da considerare massa o massa estranea ai fini dell'applicazione della norma CEI 64-8;
- è vietato, in ogni caso, l'inserimento diretto di pompe su impianti allacciati direttamente alle tubazioni di pubblico acquedotto. Gli schemi degli impianti di pompaggio da adottarsi devono essere sottoposti preventivamente all'approvazione del Gestore, il quale può prescrivere eventuali modifiche;
- qualora l'approvvigionamento di acqua avvenga da pozzi o sorgenti, oltre che dalla rete di pubblico acquedotto, si dovrà provvedere alla separazione degli impianti interni per impedire la miscelazione con l'acqua potabile erogata dal Gestore;
- nel caso si renda indispensabile l'accumulo di acqua in serbatoi, la bocca di alimentazione al serbatoio dovrà trovarsi a livello superiore dello sfioro di troppo pieno e dovrà essere dotata di idonea valvola di chiusura a galleggiante;
- a garanzia del mantenimento della potabilità dell'acqua fornita, l'Utente dovrà rispettare le disposizioni igienico-sanitarie emesse dagli Enti competenti, sia in merito ai materiali, ai presidi e agli accorgimenti gestionali da utilizzare;
- nel caso di perdite a monte del misuratore/i in proprietà privata, il Gestore previo congruo preavviso scritto, potrà installare un misuratore perimetrale di controllo al limite fra la proprietà pubblica e la proprietà privata, attribuendo in parti uguali, a ciascuno degli utenti alimentati, l'eventuale consumo misurato in eccedenza rispetto alla somma di quanto misurato dai misuratori degli utenti singoli.

Art. 27. RICHIESTA DI ALLACCIAMENTO

1. La richiesta di allacciamento deve essere presentata al Gestore redatta secondo la modulistica prevista dallo stesso e disponibile presso gli sportelli d'utenza e sul sito

istituzionale. Il Gestore può, per ragioni oggettive e motivandone la causa, ritenere non accoglibile nelle condizioni infrastrutturali esistenti la richiesta avanzata.

2. In ogni caso, il Gestore si riserva la possibilità di richiedere ulteriori informazioni ritenute necessarie per la corretta valutazione ed esecuzione dell'allacciamento.
3. Successivamente alla formale accettazione da parte dell'Utente del preventivo, i lavori relativi alle richieste di allacciamento ritenute accoglibili saranno svolti dal Gestore nei tempi previsti dalla Carta dei Servizi.
4. Per le zone non provviste della rete di distribuzione, la richiesta di allacciamento è subordinata alla realizzazione degli interventi di estensione rete sulla base di quanto previsto dal presente Regolamento.

Onere di allacciamento

5. Per poter usufruire del servizio di acquedotto, l'Utente deve corrispondere al Gestore un contributo di allacciamento contenuto nel preventivo, che dovrà essere accettato dall'Utente e determinato secondo quanto indicato nell'Elenco Prezzi in vigore.
6. Il pagamento del contributo di allacciamento non dà all'Utente alcun titolo di proprietà sulle opere realizzate che rimangono acquisite dal Gestore che se ne assumerà gli oneri di manutenzione.
7. L'Utente è tenuto ad eseguire tutte le opere a valle del punto di consegna a propria cura e spese e a darne comprovata comunicazione al Gestore. La mancata comunicazione comporterà la sospensione dell'iter di realizzazione delle opere.

Art. 28. APPROVVIGIONAMENTO IDRICO AUTONOMO E OBBLIGO DI INSTALLAZIONE DEL MISURATORE

1. Tutti coloro che si approvvigionano in tutto o in parte da fonti diverse dalla rete pubblica di acquedotto, che scaricano le acque prelevate anche parzialmente in pubblica fognatura, sono tenuti, ai fini del presente Regolamento, a propria cura e spese, all'installazione e al buon mantenimento di idonei strumenti di misura della quantità delle acque prelevate. Gli strumenti di misura devono essere conformi alla normativa vigente, nonché devono essere posti immediatamente a valle del punto di presa prima di qualsiasi possibile derivazione.
2. Gli strumenti di misura devono essere mantenuti a cura e spese dell'Utente sempre funzionanti ed in perfetta efficienza; qualsiasi avaria, disfunzione o sostituzione degli stessi deve essere immediatamente comunicata al Gestore e alle Autorità competenti.
3. I soggetti che si approvvigionano in tutto o in parte da fonti diverse dalla rete pubblica di acquedotto che scaricano le acque prelevate anche parzialmente in

pubblica fognatura devono comunicare entro il 31 marzo di ogni anno al Gestore, per ciascuna fonte di approvvigionamento, le seguenti informazioni:

- il codice di identificazione del punto di prelievo;
- il tipo di misuratore installato;
- la marca;
- la matricola;
- la lettura rilevata al 31/12 di ciascun anno;
- i metri cubi prelevati e misurati al 31/12 di ciascun anno;
- i metri cubi recapitati in fognatura, misurati al 31/12 di ciascun anno.

4. Ai fini dell'applicazione della tariffa di fognatura e depurazione, il Gestore determina il volume scaricato in rete fognaria anche sulla base delle suddette informazioni.
5. Il Gestore si riserva la facoltà di effettuare dei controlli al fine di verificare i consumi e il funzionamento del misuratore a servizio della captazione.

Art. 29. INDICAZIONI PER POSA, INSTALLAZIONE E GESTIONE DELLE APPARECCHIATURE

1. **Valvole di intercettazione di monte e di valle del misuratore**: quella di monte è di competenza del Gestore e non potrà essere manovrata dall'Utente; quella di valle è a disposizione dell'Utente e potrà essere manovrata senza autorizzazione del Gestore.
2. **Rubinetto di prova e scarico**: viene installato a cura e spese dell'Utente, dopo la saracinesca di valle del misuratore, e consente la prova di tenuta della saracinesca di valle, la verifica dell'apparecchiatura antiriflusso e lo svuotamento della rete privata dell'Utente in caso di prolungata assenza in periodi di basse temperature. Il rubinetto di prova e scarico può essere manovrato senza autorizzazione del Gestore.
3. **Sistemi antiriflusso**: tali sistemi hanno lo scopo di evitare il ritorno nella tubazione del Gestore dell'acqua già fornita o eventualmente prodotta da fonti di approvvigionamento private. Tali ritorni possono essere causati da aumenti di pressione delle reti private e/o da diminuzioni di pressione nelle reti del Gestore (per esempio per interventi manutentivi, per mancanza di energia, ecc.).
I sistemi antiriflusso installati dal Gestore, o dei quali il Gestore richiederà l'installazione, sono diversi in relazione al livello di rischio dal quale ci si vuole cautelare, anche in base alla tipologia dell'utenza.
4. **Riduttore di pressione**: viene installato a cura e spese dell'Utente a valle della valvola di intercettazione di valle del misuratore. Laddove tale collocazione non venga rispettata il Gestore prescriverà all'Utente lo spostamento in conformità con quanto previsto dal presente Regolamento.

Art. 30. SOTTOSCRIZIONE DEL CONTRATTO

1. La fornitura viene effettuata previa stipula tra l'Utente ed il Gestore di apposito contratto di somministrazione, nel quale è dichiarato dall'Utente l'uso al quale la fornitura è destinata.
2. Il perfezionamento del contratto richiede la sottoscrizione dell'apposito modulo corredato dalla documentazione necessaria per ogni tipologia di fornitura e si completa con la sottoscrizione ed il pagamento del preventivo, qualora previsto.
3. I moduli contrattuali sono disponibili presso gli sportelli al pubblico oppure possono essere scaricati dal sito internet del Gestore. Le pratiche contrattuali possono essere gestite presso gli sportelli al pubblico o tramite altri canali predisposti dal Gestore.
4. Sono legittimati alla sottoscrizione del contratto:
 - il proprietario dell'immobile;
 - il titolare di un diritto reale o personale di godimento anche atipico comprovato da idonea documentazione (a titolo esemplificativo, affittuario, conduttore, usufruttuario, affittuario d'azienda, comodatario, coniuge assegnatario della casa coniugale; promissario acquirente nel caso in cui sia nel possesso dell'unità immobiliare o nel caso in cui il preliminare prevede espressamente la facoltà di richiedere l'utenza);
 - l'Amministratore in carica in caso di utenze condominiali;
 - il referente in caso di utenze raggruppate che si assumerà gli obblighi discendenti dal contratto sottoscritto;
 - il legale rappresentante o un suo delegato se trattasi di società o enti – persone giuridiche; nel caso di associazioni non riconosciute la sottoscrizione sarà effettuata a cura del Presidente.
5. In caso di contratto per la fornitura ad uso cantiere, il soggetto legittimato alla sottoscrizione è colui che provi di essere in possesso di valido titolo a costruire o al proprietario della costruzione.
6. Nel caso in cui il richiedente non sia il proprietario dell'immobile per il quale è richiesta la fornitura, il contratto deve essere controfirmato dal proprietario o in alternativa va presentata documentazione comprovante la titolarità del diritto reale o personale di godimento.
7. Il Gestore si riserva la facoltà di rifiutare la fornitura agli Utenti che abbiano posizioni debitorie nei confronti del Gestore, fino a che le stesse non siano state estinte.
8. La richiesta di fornitura presuppone che l'impianto interno dell'Utente a valle del misuratore, sia conforme alla normativa tecnica vigente. Il Gestore si riserva la facoltà di richiedere idonea documentazione che attesti tale conformità e di rifiutare o sospendere la fornitura per quelle installazioni che non rispondano a tale normativa.

9. Al fine della corretta individuazione della tipologia d'uso e della conseguente fatturazione dei consumi, deve essere di norma stipulato un contratto di fornitura per ogni singola unità immobiliare servita.
10. Con riferimento alle nuove costruzioni, ove tecnicamente possibile, occorre stipulare un distinto contratto di fornitura per ogni singola unità immobiliare.

Art. 31. DEPOSITO CAUZIONALE

1. All'atto della sottoscrizione del contratto, l'Utente si impegna al versamento del deposito cauzionale che sarà addebitato in bolletta nei termini e nella misura stabilita dall'Autorità competente.
2. Non è previsto il versamento del deposito cauzionale per gli Utenti che attivano la domiciliazione bancaria o postale delle bollette, salvo per le utenze con consumi annui fino a 500 mc e per quelli che fruiscono di agevolazioni tariffarie di carattere sociale, laddove conosciute dal Gestore (art 3.6 Delibera ARERA 86/2013).
3. Il deposito cauzionale è aggiornato all'inizio di ciascun periodo regolatorio secondo le regole previste dall'Autorità competente e l'eventuale integrazione o restituzione è gestita in bolletta. Inoltre, il valore del deposito cauzionale può subire variazioni in caso di:
 - cambiamento delle modalità di pagamento dell'Utente che decida di avvalersi / non avvalersi più della domiciliazione delle bollette;
 - perdita/acquisto del diritto delle agevolazioni sociali;
 - consumi annui successivi all'inserimento nella fascia di appartenenza che variano in maniera strutturale o, anche per un solo anno, di un ammontare superiore al 20% in più o in meno, rispetto a quelli della fascia stessa.
4. Il deposito cauzionale è restituito, non oltre 30 giorni dalla data di disattivazione del punto di consegna ovvero di voltura della fornitura, previa verifica dell'assenza di insoluti, unitamente ai relativi interessi maturati fino alla data di riaccredito, nel rispetto della normativa vigente e dei termini previsti dalla Carta dei Servizi.
5. In caso di insoluto o nel caso in cui siano rilevati danneggiamenti al misuratore il Gestore provvederà a congruagliare i propri crediti o l'ammontare dei danni, con il deposito cauzionale nei termini e nei modi stabiliti dall'Autorità competente, fatta salva ogni ulteriore azione derivante dal contratto e dalle disposizioni vigenti.

Art. 32. DURATA DEL CONTRATTO

1. Il contratto di somministrazione dell'acqua ha durata dalla data di attivazione della fornitura a tempo indeterminato o per la durata fissata nel contratto stesso. Nell'ipotesi di durata indeterminata è comunque prevista la possibilità per l'Utente di recedere, secondo la procedura disciplinata dal successivo art. 34.

2. In caso di attivazione di fornitura temporanea ad uso cantiere il contratto termina con la fine dei lavori di cui l'Utente finale deve dare comunicazione al Gestore, e comunque la durata massima del contratto non può essere superiore al termine di validità del titolo edilizio abilitativo. Decorso tale termine, l'intestatario, con 30 giorni di anticipo sulla scadenza, potrà presentare domanda di rinnovo secondo le modalità previste dal Gestore. In caso di mancata richiesta di rinnovo o di mancata richiesta di variazione d'uso per la stipula del contratto definitivo, alla scadenza del contratto ad uso cantiere il Gestore avrà la facoltà di rimuovere il misuratore, addebitando il costo dell'intervento all'Utente finale e recedendo dal contratto di fornitura. L'Utente finale dovrà fare richiesta di allacciamento per la fornitura definitiva.
3. In caso di attivazione di fornitura temporanea per feste, fiere, spettacoli all'aperto, giostre, circhi, ecc. la durata del contratto non può essere superiore a 30 giorni di calendario salvo richiesta motivata di proroga, comunque non superiore a ulteriori 30 giorni.

Art. 33. MODIFICHE DEL CONTRATTO

1. L'Utente può in qualsiasi momento richiedere modifiche al contratto in essere, presentando al Gestore apposita domanda corredata dalla necessaria documentazione. A titolo esemplificativo, rientrano in questa ipotesi:
 - la variazione della tipologia di fornitura;
 - la variazione delle destinazioni d'uso delle unità immobiliari;
 - la variazione nel numero dei residenti anagrafici nella unità abitativa in caso di uso domestico residente: la variazione produrrà effetti dalla data della presentazione/comunicazione;
 - la variazione del diametro del misuratore;
 - i cambiamenti di ragione sociale o di denominazione sociale;
 - la variazione di sede o domicilio o indirizzo di recapito delle bollette;
 - il cambio di intestazione a seguito di trasformazione, fusione della società o altra modifica societaria;
 - la variazione dell'Amministratore, in caso di utenze intestate al condominio.Tale richiesta dovrà essere comunicata tempestivamente rispetto la variazione e nel caso in cui comporti una modifica alle condizioni contrattuali, la stessa non avrà carattere retroattivo rispetto alla data dell'avvenuta comunicazione.
2. Nel caso in cui la modifica comporti la realizzazione di lavori da parte del Gestore, verrà redatto un preventivo tecnico economico i cui termini di validità, accettazione ed esecuzione restano identici a quelli del preventivo per i nuovi allacciamenti.
3. Il Gestore si riserva, comunque, la facoltà di non accettare la modifica richiesta, motivando la decisione.

Art. 34. MODALITÀ DI RECESSO DAL CONTRATTO

1. L'Utente che intenda recedere dal contratto di fornitura deve darne comunicazione scritta al Gestore, compilando il modulo scaricabile dal sito istituzionale o disponibile presso gli sportelli del Gestore stesso, indicando il numero dell'utenza ovvero gli elementi utili ad individuare l'utenza stessa, dichiarando la lettura finale del misuratore d'utenza, nonché l'indirizzo ove recapitare la fattura a saldo.
2. L'Utente che ha presentato disdetta/comunicazione di recesso dal contratto continuerà a essere responsabile degli obblighi assunti con la sottoscrizione del contratto sino alla data di cessazione degli effetti dello stesso. L'Utente dovrà provvedere al pagamento dei consumi maturati e che matureranno fino allo scioglimento del contratto.
3. Nel caso di disdetta/recesso con richiesta di rimozione del misuratore, lo scioglimento del contratto avverrà con la rimozione del misuratore, che dovrà avvenire nei termini previsti dalla Carta dei Servizi.
4. Nel caso di recesso, il Gestore provvederà all'emissione della fattura a saldo dei consumi maturati fino al giorno della chiusura/rimozione del misuratore e, decorsi 30 giorni dal ricevimento del pagamento al saldo, provvederà alla restituzione del deposito cauzionale, maggiorato degli interessi legali salvo l'ipotesi dell'articolo 31 comma 4 e 5.
5. L'Utente deve consentire al Gestore di poter procedere alla disattivazione dell'utenza, anche consentendo l'accesso alla proprietà privata laddove il misuratore sia ivi collocato. Nel caso di impedimento da parte dell'Utente, la disdetta/comunicazione di recesso rimarrà priva di ogni validità/efficacia e il contratto di fornitura continuerà a produrre i suoi effetti, rimanendo, pertanto, l'Utente titolare dell'utenza e responsabile di eventuali consumi e/o danni da chiunque causati.
6. Nel caso di disdetta con contestuale perfezionamento della voltura, gli obblighi contrattuali per l'Utente che ha presentato disdetta si estinguono all'atto della sottoscrizione del contratto da parte dell'Utente volturante, fermo restando che rimarranno in capo al precedente Utente gli obblighi di pagamento degli importi maturati sino alla data di subentro.

Art. 35. VOLTURA E SUBENTRO

1. In caso di successione, per atto tra vivi, nella titolarità della proprietà o del diritto reale o personale di godimento dell'immobile servito, il precedente titolare dovrà dare disdetta, tramite l'apposito modulo e il nuovo titolare dovrà presentare domanda di voltura/cambio intestazione, sottoscrivendo il relativo modulo corredato della necessaria documentazione. A titolo esemplificativo rientrano in questa ipotesi:
 - la compravendita dell'immobile;

- la costituzione di un diritto di usufrutto;
 - la cessazione e la nuova stipula di un contratto d'affitto o di locazione.
2. Nel caso in cui l'Utente volturante/subentrante non sia proprietario dell'immobile servito dalla fornitura, la domanda di voltura/subentro dovrà essere controfirmata dal proprietario o in alternativa va presentata documentazione comprovante la titolarità del diritto reale o personale di godimento, così come disposto al precedente art. 30.
 3. L'Utente deve comunicare il recesso dal contratto quando si trasferisce o lascia ad altri il possesso o la detenzione, a qualsiasi titolo, dell'unità immobiliare. In caso di cessione o trasferimento di ramo d'azienda, sarà onere del cedente e del cessionario informare tempestivamente il Gestore entro 30 gg dalla stipula dell'atto, provvedendo a comunicare anche gli estremi dell'atto stesso. In difetto, l'originario contraente (cedente) continuerà a rimanere obbligato in solido al cessionario.
 4. In caso di compravendita di immobile, il venditore e l'acquirente dell'immobile sono tenuti a informare tempestivamente entro 30 gg dalla stipula dell'atto, mediante disdetta/recesso e correlativa voltura, del cambio di titolarità del contratto di somministrazione idrica; in difetto, l'originario contraente (venditore) continuerà a rimanere obbligato in solido al nuovo proprietario (acquirente).
Il Gestore ha facoltà di non procedere all'esecuzione della voltura fino al pagamento delle somme dovute nei casi in cui il Gestore medesimo accerti che l'Utente finale entrante occupava a qualunque titolo l'unità immobiliare cui è legato il punto di consegna o di scarico in oggetto.
 5. In caso di successione *mortis causa*, sia a titolo di eredità che a titolo di legato, il nuovo titolare dovrà presentare domanda di voltura/cambio intestazione, non oltre 15 mesi dalla data del decesso, sottoscrivendo l'apposito modulo corredato dalla documentazione richiesta. L'istanza di voltura in questi casi è a titolo gratuito. Saranno a carico dell'erede o legatario gli eventuali importi dovuti dal *de cuius*, comunque, maturati, alla data del subentro/voltura.
 6. Agli effetti del rapporto tra Gestore e Utente, la sottoscrizione della domanda di subentro equivale a quella di un nuovo contratto.
 7. Nel caso di domanda di subentro per presa antincendio, dovranno essere prodotte le documentazioni progettuali previste dalle normative vigenti.
 8. Le medesime disposizioni operano anche per il caso di affitto d'azienda.

Art. 36. RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

1. Il Gestore, oltre i casi espressamente previsti nel presente Regolamento, può risolvere il contratto ai sensi dell'art. 1564 c.c. in tutte le ipotesi di inadempimento di notevole importanza, da parte dell'Utente, del presente Regolamento, del contratto di fornitura e, comunque, della normativa in materia.

2. A titolo esemplificativo ma non esaustivo, costituiscono ipotesi di inadempimento di notevole importanza: il prelievo fraudolento di acqua; il non concedere o comunque impedire l'accesso agli incaricati del Gestore nelle proprietà o nelle parti non pubblicamente accessibili nei casi previsti dal presente Regolamento, o comunque quando ciò sia necessario per l'adempimento ed il corretto espletamento del servizio; manomissione/rimozione/sostituzione/apposizione del misuratore in via autonoma da parte dell'Utente.

Art. 37. DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO E DI RIVENDITA DELL'ACQUA – PRELIEVI ABUSIVI

1. L'Utente non può cedere il contratto a terzi, fatti salvi i casi espressamente previsti dalla legge (es: cessione o trasferimento di ramo d'azienda).
2. È fatto espresso divieto all'Utente di rivendere l'acqua erogata dal Gestore.
3. È fatto assoluto divieto di prelevare abusivamente l'acqua dalla rete idrica. Sono considerati abusivi tutti i prelievi effettuati a monte del misuratore o in assenza dello stesso, se non espressamente autorizzati dal Gestore.
4. Il prelievo abusivo di acqua e la manomissione degli impianti (compreso il misuratore) sarà perseguito a norma di legge e legittimerà il Gestore a sospendere la fornitura e/o risolvere il contratto, senza obbligo di preavviso.
5. Il Gestore, ferme ulteriori iniziative da assumersi nelle sedi anche legali più opportune, addebiterà al responsabile del prelievo i costi per l'eliminazione dell'abuso, oltre che quelli relativi al prelievo stimato.

Art. 38. TARIFFE

1. Le tariffe di acquedotto relative ai volumi di acqua consumata e le relative variazioni sono stabilite dall'Autorità competente ed applicate dal Gestore. All'Utente verrà comunicata la tariffa in vigore al momento della sottoscrizione del contratto. Eventuali variazioni tariffarie in corso di contratto saranno comunicate nella prima bolletta utile e tramite altri canali di comunicazione del Gestore.
2. L'Utente può usufruire di eventuali agevolazioni tariffarie nei modi stabiliti dall'Autorità competente. Il Gestore si impegna a informare l'Utenza dell'esistenza di tali agevolazioni mediante comunicazione in bolletta e sul sito internet o tramite altri mezzi di informazione, secondo quanto previsto dall'Autorità competente.

Art. 39. PERDITE OCCULTE SU IMPIANTI INTERNI

1. L'Utente risponde della corretta costruzione, manutenzione, custodia degli impianti idrici in proprietà privata a prescindere dalla posizione del misuratore.
2. L'Utente ha l'obbligo di segnalare immediatamente senza indugio alcuno al Gestore eventuali guasti o perdite che si verificano a valle del misuratore, procedendo, altresì,

alla verifica periodica. È obbligo dell'Utente procedere alla riparazione di ogni guasto o perdita in proprietà privata.

Ne consegue, pertanto, che, di norma, nessuno sconto è ammesso per eventuali dispersioni o perdite dagli impianti stessi dopo il misuratore, da qualunque causa prodotte, fatto salvo quando disposto nel successivo art. 40, né il Gestore può direttamente o indirettamente essere chiamato a rispondere dei danni che possono derivare da guasti e dispersioni negli impianti idrici privati.

3. Alle rettifiche di fatturazione per perdite occulte non si applicano gli standard previsti nella Carta dei Servizi per la frequenza di fatturazione e per il periodo di riferimento della fattura.

Art. 40. MISURE DI TUTELA PER PERDITE OCCULTE

1. In esecuzione al disposto di cui all'allegato A della deliberazione ARERA 5 maggio 2016 n. 218/2016/R/Ildr, così come modificato dalla deliberazione ARERA del 21 dicembre 2021 n. 609/2021/R/Ildr, le misure di tutela per il verificarsi di perdite occulte sono declinate come indicato nei commi seguenti.
2. L'extraconsumo che consente l'attivazione della tutela è quantificato nel consumo almeno pari al doppio del consumo medio giornaliero di riferimento (ossia almeno il 100% del consumo medio giornaliero).
3. Il consumo medio giornaliero è rappresentato dal 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. Nel caso di nuove attivazioni, il consumo medio giornaliero è determinato sulla base della media riferita alla medesima tipologia di utenza.
4. Il Gestore senza indugio segnalerà all'Utente il consumo anomalo rilevato in sede di raccolta dei consumi tramite lettera raccomandata A/R, e-mail o PEC comunicato all'atto di sottoscrizione del contratto.
5. L'Utente è tenuto a dare comunicazione al Gestore dell'inizio dei lavori di intervento sulla perdita entro 10 giorni dal ricevimento della comunicazione trasmessa dal Gestore.
6. L'Utente è tenuto a dare tempestivamente comunicazione al Gestore del termine dei lavori di intervento sulla perdita ed è tenuto a provvedere alla riparazione della medesima entro il termine massimo di tre mesi dal ricevimento della comunicazione stessa consegnando la documentazione richiesta in apposito modulo comprovante l'avvenuta riparazione e i relativi costi. Decorso i suddetti tre mesi senza che l'Utente abbia provveduto alla riparazione e all'invio dei documenti sopra citati non avrà diritto allo sgravio.
7. L'Utente potrà accedere nuovamente alla tutela decorso 365 giorni dalla data di emissione della fattura in cui è stato rilevato il consumo anomalo; l'Utente avrà,

comunque, diritto all'applicazione della tutela anche per le fatture successive a quella in cui è stato rilevato il consumo anomalo per un periodo di tre mesi, al fine di consentire la riparazione del guasto.

8. L'attivazione della tutela comporterà l'applicazione dei seguenti benefici in relazione alla fattura in cui è stato rilevato il consumo anomalo e nei tre mesi successivi:
 - a) per il servizio fognatura e depurazione, esonero totale dell'applicazione della relativa tariffa in relazione al volume eccedente il consumo medio giornaliero, a seguito di dimostrazione della perdita nell'ambiente;
 - b) per il servizio di acquedotto applicazione della tariffa pari alla metà della tariffa base al volume eccedente il consumo medio giornaliero e applicazione di una franchigia del 30% sui volumi fatturabili interessati dalle riduzioni.
9. L'Utente ha facoltà di aderire all'assicurazione stipulata dal Gestore per le somme dovute per perdite occulte.
10. Rimane ferma la facoltà dell'Utente di provvedere alla stipula di idonea assicurazione autonomamente con altre compagnie assicurative.
11. Le rateizzazioni delle somme dovute per i consumi anomali derivanti da perdite sono concesse, a richiesta con le modalità ed alle condizioni previste dalla deliberazione n.655/2015/R/Idr). Le rateizzazioni sono concesse anche se la fattura emessa non superi i valori sopra indicati (extra consumo). Le somme relative ai pagamenti rateali sono maggiorate con gli interessi di dilazione pari al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea e degli interessi di mora a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato.

Art. 41. FATTURAZIONE

1. La bolletta comprende al suo interno gli addebiti relativi ai servizi di acquedotto, fognatura e depurazione ed altre voci.
2. Agli Utenti che dichiarano di non essere allacciati alla pubblica fognatura non sono applicate le tariffe relative al servizio di fognatura e depurazione e debbono produrre documentazione attestante l'autorizzazione allo scarico su suolo rilasciato dal Servizio Tutela Acque e Suolo della Provincia di Como e/o altro titolo autorizzativo allo scarico. Il Gestore si riserva di effettuare le verifiche del caso dandone comunicazione all'Ufficio provinciale competente e al Comune dove è ubicata la fornitura, affinché provvedano in attuazione delle rispettive competenze.
3. Si rimanda alle disposizioni delle Autorità competenti e al Regolamento di fognatura e depurazione per le modalità di determinazione dei corrispettivi per il servizio di fognatura e depurazione oggetto di fatturazione.
4. Di seguito, si illustrano le modalità di rilevazione dei consumi e di fatturazione del servizio di acquedotto.

Letture

5. La lettura del misuratore viene eseguita secondo quanto previsto dalle disposizioni dell'Autorità competente. Letture supplementari possono essere effettuate per motivi tecnici, amministrativi e contabili.
6. Ferma l'obbligazione in capo all'Utente di verificare costantemente il buon funzionamento del misuratore, è facoltà dello stesso comunicare al Gestore la lettura del proprio misuratore. Il Gestore, tramite il proprio sito web e la fattura, provvede a informare gli Utenti sulle modalità e sui tempi entro i quali comunicare l'autolettura.
7. L'Utente è tenuto a permettere e facilitare, in qualsiasi momento, al personale del Gestore o a personale dallo stesso incaricato, l'accesso al misuratore per il rilievo delle letture. In caso di assenza, l'Utente è altresì tenuto a provvedere, nei modi che il Gestore indicherà, a comunicare l'autolettura del misuratore o a consentire la lettura da parte di un incaricato del predetto. In caso in cui l'Utente impedisca l'accesso al misuratore ai fini della lettura o delle necessarie verifiche, Il Gestore previa diffida si riserva la facoltà di risolvere il contratto ai sensi dell'articolo 36 comma 2.
8. Il Gestore non è tenuto ad una contestuale lettura dei misuratori nel caso di variazioni delle tariffe o delle imposte o tasse gravanti sulle tariffe medesime.
9. Per i consumi effettuati dalle Utenze condominiali o raggruppate (si veda la definizione all'art. 5 del presente Regolamento) servite da un unico misuratore, le fatture saranno calcolate, con le modalità di seguito riportate:
 - il consumo registrato dal contatore unico condominiale viene ripartito in proporzione al numero di unità immobiliari domestiche e non domestiche rispetto al totale delle stesse;
 - al consumo, come ripartito al precedente punto, viene applicata la corrispondente articolazione tariffaria per ogni utenza, in funzione della propria categoria/uso;
 - nel caso di utenze domestiche residenti, vengono calcolati gli scaglioni in funzione della composizione del nucleo familiare (in caso di assenza del dato utilizzare lo standard di 3 componenti per unità immobiliare);
 - la quota fissa viene determinata applicando ad ogni unità immobiliare la relativa componente tariffaria in funzione della propria categoria.

Consumi

10. Il consumo dell'acqua viene misurato mediante misuratore ed è espresso in metri cubi, trascurando le frazioni di metro cubo.
11. Per le utenze domestiche residenti la quota variabile relativa al servizio di acquedotto deve essere determinata configurando le fasce di consumo sulla base di quantità pro capite, in funzione del numero dei componenti dell'Utenza domestica residente.

12. Nel caso in cui i tentativi di lettura previsti dalla vigente disciplina ARERA risultino non andati a buon fine e in assenza di autolettura il Gestore può procedere alla stima dei consumi sulla base del consumo medio annuo determinato nelle modalità previste dalla regolazione stessa.
13. In caso di anomalie o avarie del misuratore oltre il limite di tolleranza o di indisponibilità del dato relativo al consumo, il Gestore procederà alla ricostruzione dei consumi nel rispetto delle modalità previste dall'Autorità competente.
14. Il Gestore procederà al rimborso per l'eventuale maggior consumo ricostruito limitatamente al periodo intercorrente fra il momento del guasto al misuratore (se accertabile) e la sostituzione dello stesso. Se la data di guasto non è accertabile, il periodo di ricostruzione decorre dall'ultima lettura disponibile. Nel caso in cui il guasto del misuratore abbia fatto registrare un minor consumo rispetto a quello ricostruito ai sensi del comma 13, il Gestore richiederà il pagamento del conguaglio in base ai quantitativi rideterminati.
15. Nei casi accertati di manomissione del misuratore da parte dell'Utente e in carenza di elementi di riferimento ai consumi precedenti, ferma restando l'applicazione delle eventuali penali nella misura prevista dall'Elenco Prezzi in vigore e fatta salva la facoltà del Gestore di risolvere il contratto, ai sensi dell'art. 36, il consumo è determinato dal Gestore nel rispetto delle modalità previste dall'Autorità competente e indicate nella Carta dei Servizi.

Modalità di fatturazione

16. Di norma le forniture sono fatturate alternando l'addebito di consumi stimati e consumi a saldo, con conguaglio in base al consumo registrato tra le ultime due letture disponibili effettuate dal Gestore.
17. In caso di mancata lettura, il Gestore fatturerà un consumo stimato, con riserva di conguaglio alla successiva lettura.

Art. 42. APPLICAZIONE DEL CRITERIO PRO-DIE PER LE VARIAZIONI TARIFFARIE

1. In caso di variazioni tariffarie, l'imputazione dei consumi alle nuove tariffe avviene tramite il criterio del pro-die: il consumo ricavato dalle letture iniziali e finali è suddiviso per i giorni che intercorrono fra queste. Il consumo medio così calcolato è poi moltiplicato per i giorni di competenza per stimare i consumi soggetti alle diverse tariffazioni.
2. Lo stesso metodo pro-die sarà applicato dal Gestore ogni qual volta sia necessario ricostruire i consumi di un determinato periodo, ovvero per la determinazione di consumi od importi di durata non corrispondente all'anno solare.

Art. 43. CONTENUTI DEL DOCUMENTO DI FATTURAZIONE

1. Sul documento di fatturazione sono presenti le informazioni previste dalle disposizioni ARERA nel tempo vigenti.
2. La bolletta relativa ad utenze condominiali o raggruppate riporta il numero delle unità immobiliari servite, suddivise in base alle diverse tipologie di utenza.

Art. 44. PAGAMENTI

1. Le bollette dovranno essere pagate integralmente entro le scadenze indicate sulle medesime e secondo le modalità previste dalla Carta dei Servizi. È facoltà dell'Utente formulare richiesta di rateizzazione del pagamento secondo quanto previsto dalla Carta dei Servizi.
2. La pendenza di reclami o contestazioni non dà diritto all'Utente di differire o sospendere i pagamenti.
3. Le bollette vengono inoltrate all'indirizzo della fornitura o altro indirizzo se diverso da quest'ultimo, indicato dall'Utente.
4. Nell'ipotesi di pagamenti mediante bonifici bancari, domiciliazioni bancarie, e altre tipologie, sarà obbligo dell'Utente verificare preventivamente che l'istituto di credito non imponga al Gestore costi per l'effettuazione del pagamento, che pertanto sono a carico degli Utenti.
In caso di eventuali costi a carico del Gestore, lo stesso si riserva di recuperare l'importo sostenuto nella prima bolletta utile e/o comunque l'assunzione di ogni provvedimento in merito.
5. In caso di mancato pagamento, integrale o parziale, si applicano le disposizioni previste dalla Carta dei Servizi, relativi alla morosità.

Art. 45. INFORMAZIONI E RECLAMI

1. Le informazioni su consumi, pagamenti ed importi della fornitura sono rese disponibili solo agli intestatari dei contratti, loro rappresentanti legali o, in alternativa, a persone da loro delegate mediante espressa delega scritta corredata di copia dei documenti di identità.
2. Nel caso in cui l'intestatario del contratto sia un Amministratore Condominiale, le informazioni potranno essere fornite a quest'ultimo nonché a seguito di richiesta di accesso agli atti proveniente dai singoli condomini.
3. Ogni reclamo dovrà essere comunicato nelle forme previste dalla Carta dei Servizi.

Art. 46. RESPONSABILITÀ

Gestore

1. Il Gestore risponde del funzionamento dei propri impianti come definiti dal presente Regolamento, e dei danni che possono derivare da un comprovato malfunzionamento degli stessi, fatto salvo nei casi di forza maggiore, caso fortuito, per cause imputabili a terzi o di improvvise rotture/guasti/altri eventi comunque non prevedibili.

Non risponde dei danni diretti e indiretti derivanti agli impianti di competenza dell'Utente.

Utente

2. L'intestatario del contratto deve provvedere a propria cura e spese ad ottenere tutte le autorizzazioni necessarie alla messa in opera degli impianti richiesti, compresi manufatti ed accessori, sia per quanto attiene alle vigenti norme urbanistiche sia per ottenere i permessi delle proprietà terze interessate. Ciò vincola l'esecuzione delle opere previste da parte del Gestore.
3. L'intestatario del contratto è responsabile della corretta costruzione, manutenzione, custodia ed esercizio dell'impianto interno, inclusi i dispositivi di intercettazione (rubinetti, valvole, ecc.) posti all'interno della proprietà privata a prescindere della posizione del misuratore nonché del rispetto di tutte le prescrizioni di legge.
4. Non è consentito manomettere o comunque modificare alcuna parte dell'impianto di competenza del Gestore (compreso il misuratore), né eseguire opere o lavori tali da pregiudicare le condizioni di sicurezza.

Art. 47. DIVIETI

1. Fermo quanto già previsto nel presente Regolamento e nella normativa vigente in materia, è fatto assoluto divieto di:

- effettuare la subfornitura dell'acqua;
- utilizzare l'acqua per usi e con modalità diverse da quelle dichiarate nella richiesta di fornitura;
- eseguire allacciamenti non autorizzati o comunque manomettere le tubazioni di distribuzione e di derivazione poste a monte e a valle del misuratore;
- manomettere, rimuovere, installare e/o sostituire il misuratore autonomamente;
- prelevare acqua dalle fontane allacciate al pubblico acquedotto per usi diversi dal consumo umano;
- prelevare acqua dagli idranti allacciati al pubblico acquedotto;

In caso di violazione dei divieti sopra indicati il Gestore si riserva la facoltà di risolvere il contratto ai sensi dell'articolo 36.