CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

1. Premesse

Le presenti Condizioni Generali di Fornitura disciplinano i termini e le condizioni applicabili al rapporto contrattuale tra il **Gestore** (GESTORE) e l'**Utente** (UTENTE), con riferimento al Servizio Idrico Integrato nell'Ambito Territoriale Ottimale di competenza o in parte dell'Ambito stesso, per tutti gli usi previsti dall' **Ente di Governo di Ambito (EGA)**, nei limiti dell'estensione e delle potenzialità dei propri impianti a chiunque ne faccia richiesta.

La fornitura avviene in seguito alla stipula del Contratto di somministrazione (il CONTRATTO).

La richiesta della fornitura presuppone che l'impianto interno dell'UTENTE sia conforme alle norme tecniche vigenti e il GESTORE si riserva la facoltà di rifiutare o sospendere la fornitura agli impianti che non corrispondessero a tali norme.

2. Definizioni

Ambito Territoriale Ottimale (ATO o Ambito) è il territorio sulla base del quale, ai sensi dell'articolo 147 del d.lgs. n.152/06, come integrato dall'articolo 7 del d.l. n. 133/14 convertito nella legge n. 164/14, sono organizzati i servizi idrici e sul quale esercita le proprie prerogative in materia di organizzazione del servizio idrico integrato l'Ente di Governo dell'Ambito individuato dalla Regione;

Attivazione della fornitura è l'avvio dell'erogazione del servizio a seguito di un nuovo CONTRATTO di fornitura;

Autorità (ARERA) è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (www.arera.it);

Carta del Servizio è il documento, adottato in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra UTENTI e GESTORE del SII; il documento è disponibile sul sito internet del GESTORE e dell'EGA;

Contatore 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;

Contatore 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;

Ente di Governo dell'Ambito (EGA) è il soggetto competente alla predisposizione della tariffa ai sensi dell'articolo 154 comma 4 del d.lgs. 152/06;

GESTORE è la società del Gruppo Iren individuata nel CONTRATTO che gestisce il SII 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;

Normativa applicabile è l'insieme delle norme giuridiche, di carattere nazionale, regionale, e degli atti locali (delibere e ordinanze comunali) pro tempore vigenti che regolano il SII;

Pertinente Regolazione è la regolazione pro tempore vigente deliberata dall'Autorità con riferimento ai vari aspetti del SII; in primis a) RQSII (all. A del. 655/2015/R/Idr e ss.mm.ii.) circa la regolazione della qualità contrattuale, b) RQTI (all. A del. 917/2017/R/Idr e ss.mm.ii) circa la regolazione della qualità tecnica, c) TIMSII (all. A del. 218/2016/R/Idr e ss.mm.ii), d) MTI (relativamente al IV periodo regolatorio all. A del. 639/2023/R/Idr e ss.mm.ii) circa la regolazione tariffaria, e) REMSI (all. A del. 311/2019/R/Idr e ss.mm.ii) circa la regolazione della morosità nel SII;

Regolamento del servizio idrico è l'insieme di regole che disciplinano le modalità di erogazione del servizio ed i rapporti tra GESTORE idrico e UTENTE. È pubblicato sul sito internet del GESTORE e su quello dell'EGA;

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;

Subentro è la richiesta di riattivazione, con contestuale variazione nella titolarità del CONTRATTO o dei dati identificativi, di un punto di consegna disattivo;

UTENTE è la persona fisica o giuridica che abbia stipulato con il GESTORE un CONTRATTO di fornitura di uno o più servizi del SII a qualsiasi titolo;

Voltura è la richiesta di variazione nella titolarità del CONTRATTO o dei dati identificativi di un punto di consegna attivo.

3. Oggetto del CONTRATTO

3.1 Il CONTRATTO ha ad oggetto la fornitura del Servizio Idrico Integrato, come ivi individuata, da parte del GESTORE all'UTENTE in conformità a quanto previsto dal CONTRATTO medesimo e nel rispetto di quanto previsto dalla Normativa Applicabile e dalla Pertinente Regolazione.

3.2 L'UTENTE è responsabile della correttezza dei dati comunicati e della veridicità delle dichiarazioni rese.

4. Stipula e conclusione del CONTRATTO

4.1 Il GESTORE pubblica sul suo sito internet le presenti Condizioni Generali di CONTRATTO per la fornitura del Servizio Idrico Integrato, che, unitamente alla normativa nazionale e alla Pertinente Regolazione dell'Autorità, al Regolamento del Servizio Idrico Integrato dell'Ambito (o sub-Ambito) Territoriale Ottimale di competenza, ed eventuali determinazioni dell'Ente di Governo d'Ambito, alla Carta del Servizio e alle condizioni particolari, rappresentano le condizioni alle quali il servizio viene offerto.

4.2 A seguito della richiesta formulata dall'UTENTE attraverso i canali messi a sua disposizione, fornendo i dati richiesti, tra cui il tipo di utilizzo della fornitura oggetto della richiesta stessa, il GESTORE sottopone all'UTENTE la proposta contrattuale unitamente al plico costituente il CONTRATTO. Il CONTRATTO è concluso quando il GESTORE riceve l'accettazione da parte dell'UTENTE della proposta entro il termine indicato nella medesima. Se l'UTENTE non invia l'accettazione con le modalità e le tempistiche indicate, la proposta sarà da considerarsi decaduta.

4.3 Il CONTRATTO potrà essere concluso, oltre che dall'UTENTE personalmente, altresì da relativo procuratore/ rappresentante, purché munito dei necessari poteri.

4.4 Il CONTRATTO di fornitura decorre:

- in caso di voltura, dalla data di conclusione del CONTRATTO ovvero dalla data in cui l'utente comunica di essere entrato in possesso dell'immobile in forza di regolare titolo se antecedente alla data di conclusione del contratto;
- in caso di attivazione di un nuovo punto di fornitura o subentro, dalla data di attivazione del contatore.

5. Durata del CONTRATTO e recesso

5.1 Il CONTRATTO è stipulato a tempo indeterminato e avrà durata fino alla disattivazione o cambio di intestazione della fornitura a seguito di richiesta dell'UTENTE, da effettuarsi entro i termini previsti dalla vigente Pertinente Regolazione ovvero fino alla data di cessazione amministrativa dell'utenza da parte del GESTORE per morosità ovvero al verificarsi delle ulteriori ipotesi di cessazione previste dal CONTRATTO.

5.2 L'UTENTE potrà recedere dal CONTRATTO mediante richiesta al GESTORE con le modalità indicate nel medesimo. L'UTENTE dovrà anche attivarsi per fissare con il GESTORE un appuntamento finalizzato a sigillare il gruppo di misurazione e verificare lo stato dei beni di proprietà del GESTORE stesso. In mancanza di comunicazione, verifica o in caso di negato accesso per l'effettuazione della verifica medesima, l'UTENTE rimarrà obbligato, verso il GESTORE, in proprio od in solido con l'eventuale successivo utilizzatore abusivo, per tutti i consumi che verranno registrati e per i danni eventualmente arrecati alle apparecchiature.

5.3 In caso di trasferimento o di abbandono dell'immobile servito da parte dell'UTENTE, questo è tenuto a comunicare il recesso al GESTORE. Tuttavia, il CONTRATTO cessa anche quando, senza che vi sia formale recesso da parte dell'UTENTE precedente, altri, dimostrando il regolare titolo di possesso dell'immobile come previsto dal successivo art. 8, facciano richiesta di sottoscrivere un CONTRATTO per la medesima fornitura ed il contatore sia accessibile per la rilevazione dei consumi.

6. Diritto di ripensamento

6.1 L'UTENTE, se consumatore ai sensi dell'articolo 3 comma 1 lett. a) del Codice del Consumo di cui al D. Lgs. 6 settembre 2005, n.206 e ss.mm.ii., in virtù di quanto previsto dal Capo I del Titolo III della parte III del codice del Consumo medesimo, può esercitare il diritto di ripensamento, senza oneri, entro 14 giorni decorrenti dalla data di conclusione del CONTRATTO.

6.2 Il diritto di ripensamento va esercitato mediante invio al GESTORE, con le modalità descritte al successivo art. 15, di una comunicazione in cui l'UTENTE esprime la propria volontà di recedere dal CONTRATTO, senza necessità di indicarne le ragioni e senza alcuna penalità, eventualmente utilizzando il modulo di ripensamento predisposto dal GESTORE.

6.3 L'UTENTE può chiedere che la fornitura sia avviata anche durante il periodo di decorso del termine per esercitare il diritto di ripensamento, con obbligo di pagamento del servizio fruito in detto periodo ed eventuali importi accessori.

7. Divieto di cessione e Voltura del CONTRATTO

7.1 L'UTENTE non potrà cedere a terzi il CONTRATTO o i diritti da esso derivanti.

7.2 L'UTENTE subentrante, prima dell'utilizzo del servizio, dovrà richiedere al GESTORE la stipula di un nuovo CONTRATTO; in mancanza di tale richiesta l'UTENTE subentrante sarà responsabile in solido con l'uscente per tutti gli obblighi derivanti dal precedente CONTRATTO a decorrere dalla data di occupazione dell'immobile, di cui dovrà fornire prova.

7.3 In ogni caso, qualora la richiesta di Voltura abbia ad oggetto un punto di consegna o di scarico in cui la fornitura è stata disattivata per morosità, ovvero in tutti i casi in cui l'intestatario uscente risulti moroso, il GESTORE ha facoltà di non procedere all'esecuzione della Voltura della fornitura fino al pagamento delle somme dovute nel caso in cui si accerti che il richiedente il subentro abbia occupato a qualunque titolo l'unità immobiliare servita.

7.4 In caso di trasferimento della proprietà o della gestione di un'azienda commerciale, L'UTENTE acquirente dell'azienda dovrà pagare le morosità pregresse contratte dall'UTENTE uscente in solido con quest'ultimo, ai sensi di quanto previsto dall'art. 2560 c.c.

7.5 Il GESTORE potrà in ogni caso richiedere eventuale ulteriore documentazione a supporto delle dichiarazioni rese dall'UTENTE entrante e/o a corredo della richiesta di voltura quali, ad esempio, contratto di acquisto, contratto di locazione o visure camerali.

8. Titolo di occupazione dei locali

8.1 Il CONTRATTO può essere stipulato solamente se l'UTENTE è nel possesso legittimo dell'immobile per il quale viene stipulato il CONTRATTO stesso. A tal fine l'UTENTE, al momento della stipula del CONTRATTO, deve dichiarare sotto la propria responsabilità, consapevole che le dichiarazioni mendaci sono punite dalla legge, di detenere legittimamente l'immobile per il quale viene stipulato il CONTRATTO. A richiesta del GESTORE, l'UTENTE dovrà fornire idonea documentazione comprovante il titolo in base al quale egli ha la disponibilità dell'immobile, come ad esempio contratto di acquisto, contratto di locazione, o altra attestazione equivalente.

8.2 In tutti i casi di intervenuta vendita, locazione o abbandono dei locali interessati dal servizio, e in generale di successione nel CONTRATTO, l'UTENTE avrà l'obbligo di darne tempestiva comunicazione al GESTORE al fine della cessazione del servizio stesso; in caso di mancata comunicazione l'UTENTE sarà ritenuto responsabile anche degli eventuali consumi maturati successivamente.

9. Disciplina del CONTRATTO

9.1 Il CONTRATTO sarà disciplinato, con il seguente ordine di prevalenza:

a) dalla Normativa nazionale e dalla Pertinente Regolazione;
b) dal Regolamento del Servizio Idrico Integrato e dalla Carta del Servizio dell'Ambito (o sub-Ambito) Territoriale Ottimale di competenza, e da eventuali altre determinazioni dell'Ente di Governo d'Ambito;
c) da quanto contenuto nel CONTRATTO, comprese le presenti Condizioni Generali di CONTRATTO per la fornitura del Servizio Idrico Integrato, ad integrazione della disciplina contenuta negli altri documenti e in quanto compatibili con la disciplina stessa.

10. Fatturazione, Corrispettivi e Pagamenti

10.1 La fatturazione avviene con la periodicità e le modalità definite dall'Autorità ovvero indicate nella Carta dei Servizi.

10.2 Il corrispettivo per il servizio fornito dal GESTORE è composto dai corrispettivi relativi alla fornitura di acqua potabile e/o da quelli per i servizi di fognatura e/o depurazione determinati dall'EGA o dall'Autorità, secondo la Pertinente Regolazione di tempo in tempo vigente in materia tariffaria, oltre all'IVA e ogni ulteriore onere fiscale previsto inerente alla fornitura.

10.3 Contestualmente ai consumi potranno essere inseriti direttamente in bolletta altri importi accessori, anche determinati dall'EGA o dall'Autorità, quali corrispettivi di servizi forniti dal GESTORE e rimborsi di spese da questo sostenute a favore dell'UTENTE. Tra gli importi accessori, diversi rispetto alle voci relative ai consumi dell'utenza, rientrano, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- deposito cauzionale, nei casi e nei limiti previsti dalla Pertinente Regolazione;
- diritti fissi per attivazione, riattivazione, voltura o disattivazione utenza;
- interessi moratori o di dilazione dovuti per ritardati pagamenti delle fatture;
- oneri per altre prestazioni.

10.4 L'UTENTE è tenuto ad effettuare il pagamento degli importi fatturati entro le scadenze indicate sulle fatture.

10.5 In caso sia applicato un piano di rateizzazione, il GESTORE ha diritto di esigere sugli importi fatturati gli interessi di dilazione nei termini previsti dalla Pertinente Regolazione o dagli Enti di Governo d'Ambito e riportati in fattura.

10.6 In caso di ritardato pagamento delle fatture, il GESTORE ha diritto di esigere sugli importi fatturati gli interessi di mora nei termini previsti dall'ARERA o dagli Enti di Governo d'Ambito e riportati in fattura.

10.7 Il GESTORE si riserva altresì la facoltà di cedere a terzi i crediti derivanti dal CONTRATTO, ai sensi degli articoli 1260 e segg. Cod. civ., ovvero ai sensi di ogni altra legge speciale applicabile.

11. Procedure di gestione delle Morosità

Le procedure di limitazione, sospensione o disattivazione delle forniture all'UTENTE moroso sono disciplinate dalla Pertinente Regolazione e sono dettagliate dai Regolamenti d'Ambito di competenza e dalle Carta dei Servizi, disponibili sul sito del GESTORE.

12. Clausola risolutiva espressa

12.1 Il GESTORE avrà diritto di procedere all'interruzione della fornitura mediante la piombatura del misuratore e la conseguente risoluzione del CONTRATTO nei seguenti casi:

a) il contatore sia stato dolosamente alterato o manomesso;
b) mancata prestazione del deposito cauzionale laddove prevista.

12.2 La riattivazione della fornitura successiva all'interruzione avverrà con i tempi ed i costi previsti dal Regolamento d'Ambito vigente e/o dalla Carta del Servizio, nonché a seguito della stipula di un nuovo CONTRATTO e del pagamento delle eventuali fatture insolute, unitamente alle spese di sospensione del servizio.

13. Deposito cauzionale e/o equivalente garanzia

13.1 Al momento della sottoscrizione del CONTRATTO il GESTORE potrà richiedere all'UTENTE, a conferma degli impegni assunti da quest'ultimo, il versamento di un deposito cauzionale o garanzia equivalente, nei casi e nei limiti previsti dalla Pertinente Regolazione.

13.2 Il GESTORE, in caso di insolvenza dell'UTENTE, potrà trattenere il deposito cauzionale o la garanzia equivalente fino alla concorrenza dei propri crediti, ferma restando la possibilità di avviare le altre azioni derivanti dalle Condizioni Generali di Fornitura e dalla Normativa Applicabile.

13.3 Qualora, a fronte di mancati pagamenti, l'importo del deposito o della garanzia equivalente fosse trattenuto in tutto o in parte dal GESTORE, l'UTENTE dovrà ricostituire il deposito o la garanzia per l'intero ammontare.

13.4 Se non trattenuto in tutto o in parte a saldo di eventuali fatture insolute, l'importo versato a titolo di deposito cauzionale verrà restituito all'UTENTE con la Bolletta di chiusura, maggiorato degli eventuali interessi maturati, secondo quanto previsto dalla Pertinente Regolazione.

14. Variazioni contrattuali

14.1 Nel CONTRATTO potranno essere inserite o modificate automaticamente condizioni contrattuali, in applicazione di successive modifiche introdotte alla normativa richiamata al precedente art.9.

14.2 Qualora l'UTENTE, in tempi diversi, abbia sottoscritto molteplici contratti con il GESTORE e da tali contratti emerga una difformità nelle dichiarazioni relative alla residenza anagrafica dell'UTENTE medesimo, il GESTORE, riterrà valida la dichiarazione di residenza più recente.

14.3 Qualora il GESTORE rilevi che sul contratto è applicata una tariffa non conforme all'effettivo utilizzo della fornitura, procederà ai necessari adeguamenti tariffari.

15. Comunicazioni relative al CONTRATTO e reclami

15.1 Le comunicazioni scritte relative al CONTRATTO devono indicare sia i dati identificativi dell'UTENTE, sia i dati identificativi della sede della fornitura. Ogni comunicazione scritta o richiesta di informazione dovrà essere inviata al GESTORE:

- con modalità elettronica, tramite form sul sito internet del GESTORE;
- sui canali di comunicazione indicati in bolletta o sul sito internet del GESTORE.

15.2 L'UTENTE, anche in corso di fornitura, può eleggere un domicilio presso cui il GESTORE invierà le fatture o le comunicazioni concernenti l'esecuzione del CONTRATTO. In caso di mancata esplicita elezione, l'UTENTE sarà considerato domiciliato presso il luogo della fornitura ai sensi e per gli effetti dell'art. 1335 c.c.

15.3 I reclami potranno essere inviati:

- con modalità elettronica, compilando il modulo online presente sul sito internet del GESTORE;
- con modalità cartacea, eventualmente utilizzando il modulo predisposto dal GESTORE scaricabile dal sito internet dello stesso e reperibile presso gli Sportelli di utenza, da presentare presso i medesimi Sportelli o da spedire tramite servizio postale all'indirizzo del GESTORE.

L'UTENTE potrà, in ogni caso, presentare il reclamo con modalità cartacea senza utilizzare il modulo fornito dal GESTORE, a condizione che la comunicazione contenga almeno i dati minimi necessari previsti dalla Pertinente Regolazione.

15.4 Il GESTORE fornisce risposta motivata all'UTENTE entro i termini previsti dalla Pertinente Regolazione e/o dalla Carta del Servizio.

15.5 Fatte salve specifiche modalità di comunicazione di cui alle presenti Condizioni Generali di Fornitura e/o alla Pertinente Regolazione, le comunicazioni avverranno con le modalità e ai recapiti previsti nel CONTRATTO.

15.6 In caso di successiva variazione dei recapiti indicati dall'UTENTE al momento della conclusione del CONTRATTO, il GESTORE riterrà validi gli ultimi recapiti forniti dall'UTENTE stesso, che verranno utilizzati ad ogni effetto del CONTRATTO.

16. Variazioni alle modalità di fornitura e limiti di responsabilità

16.1 È facoltà del GESTORE sospendere o ridurre la fornitura, per esigenze di servizio, di sicurezza o in caso di guasti. Qualora il GESTORE possa programmare la sospensione o la riduzione della somministrazione, ne darà preventiva informazione all'UTENTE, nei tempi e con le modalità stabiliti dalla Pertinente Regolazione. Qualora, invece, la sospensione o la riduzione sia determinata da ragioni di urgenza, che non consentano la previa informazione, il GESTORE potrà procedere agli interventi necessari, senza preavviso alcuno.

16.2 Il GESTORE, una volta effettuato il preavviso, non risponderà verso l'UTENTE per eventuali danni a cose derivanti da interruzioni, sospensioni, diminuzioni dell'erogazione. In ogni caso, anche in mancanza di preavviso, il GESTORE non risponderà verso l'UTENTE nell'ipotesi di interruzioni, sospensioni e diminuzioni dell'erogazione dovute a caso fortuito, forza maggiore, fatto di terzi.

16.3 In ogni caso, fatto salvo quanto altro previsto al comma che precede, nessuna delle Parti sarà responsabile verso l'altra per danni o perdite causate da eventi eccezionali al di fuori del proprio controllo (Forza Maggiore). A titolo esemplificativo e non esaustivo, costituiscono cause di Forza Maggiore:

a) guerre, azioni terroristiche, sabotaggi, atti vandalici, sommosse e attacchi informatici;
b) fenomeni naturali avversi, compresi fulmini, terremoti, frane, incendi e inondazioni;
c) esplosioni, radiazioni e contaminazioni chimiche;
d) scioperi, serrate ed ogni forma di agitazione a carattere industriale;
e) epidemie e pandemie;
f) emanazione di atti da parte di pubbliche autorità che rendano di fatto in tutto o in parte impossibile l'adempimento degli obblighi contrattuali.

16.4 Qualora la sospensione o la riduzione della fornitura sia cagionata dal venir meno delle condizioni di sicurezza dell'impianto interno, di proprietà dell'UTENTE, l'erogazione verrà ripristinata o normalizzata solo dopo che l'UTENTE stesso avrà eliminato, a sua cura e spese, la condizione di pericolo ed avrà fornito al GESTORE una adeguata certificazione, attestante il ripristino delle condizioni di sicurezza.

17. Standard qualitativi e Indennizzi automatici

17.1 Il GESTORE deve rispettare i livelli specifici e generali di qualità relativi alle prestazioni di competenza come fissati dalla Pertinente Regolazione o, qualora migliorativi, dall'EGA.

17.2 Il GESTORE è tenuto, in caso di mancato rispetto di standard specifici, al riconoscimento degli indennizzi ai sensi di quanto previsto dalla Pertinente Regolazione e dalla Carta del Servizio.

18. Determinazione dei consumi – Apparecchi di misura (Contatori)

18.1 Il GESTORE installa presso ciascuna utenza i necessari contatori d'utenza, di controllo e, se del caso (al ricorrere delle condizioni previste dalla Pertinente Regolazione), di limitazione, il cui tipo e calibro verranno definiti dal GESTORE stesso in relazione alla tipologia della fornitura stessa. La collocazione del contatore verrà stabilita dal GESTORE, laddove possibile in accordo con l'UTENTE, ma comunque nel rispetto delle normative vigenti. L'UTENTE è custode del contatore e delle eventuali altre apparecchiature di proprietà del GESTORE ed è responsabile verso il GESTORE stesso in caso di sottrazione, danneggiamento (anche per causa gelo) e manomissione di tali apparecchiature, nonché in caso di rimozione dei sigilli apposti al contatore dal GESTORE stesso.

18.2 La determinazione dei consumi avviene sulla base della lettura del contatore d'utenza rilevata dal personale del GESTORE oppure comunicata dall'UTENTE tramite autolettura. In caso di indisponibilità dei dati di misura ottenuti in base a raccolta da parte del personale incaricato dal GESTORE o da autoletture, relativamente ad un determinato intervallo temporale, il GESTORE è autorizzato a determinare induttivamente il consumo sulla base delle medie storicamente registrate dall'utenza o, in mancanza, da utenze analoghe, secondo quanto previsto dalla Pertinente Regolazione.

18.3 L'acquisizione della lettura è essenziale affinché i metri cubi fatturati siano corrispondenti ai consumi effettivi dell'UTENTE, nonché per rilevare tempestivamente eventuali anomalie nei consumi che potrebbero essere causate da perdite occulte nell'impianto privato dell'UTENTE, evitando il conseguente aggravio degli addebiti a carico di quest'ultimo.

18.4 Nel caso di contatore non accessibile o contatore solo parzialmente accessibile, l'UTENTE – in applicazione del principio di buona fede nell'esecuzione del CONTRATTO - dovrà consentire al GESTORE, alla data indicata nel preavviso del tentativo di raccolta della misura, di accedere al contatore per procedere alla rilevazione della lettura, nonché, al ricorrere delle condizioni previste dalla Pertinente Regolazione, all'applicazione di limitatore di flusso e/o alla chiusura/rimozione del contatore stesso ovvero, in alternativa, comunicherà, al GESTORE l'autolettura. A tal fine l'UTENTE dovrà assicurare al GESTORE la massima collaborazione e pertanto dovrà astenersi da assumere comportamenti ostruzionistici quali, a titolo esemplificativo, impedire l'accesso al contatore, non comunicare l'autolettura, non riscontrare eventuali richieste del GESTORE finalizzate all'acquisizione del dato di lettura, ecc.

18.5 La numerosità dei tentativi di lettura previsti varia secondo il consumo medio annuo dell'utenza, secondo quanto previsto dalla Pertinente Regolazione e dalla Carta dei Servizi.

18.6 Ove tecnicamente fattibile, la lettura del contatore viene attuata dal GESTORE anche tramite telelettura a distanza.

18.7 L'UTENTE, qualora ravvisi un imperfetto funzionamento delle apparecchiature di misura dovrà darne tempestiva comunicazione al GESTORE e potrà attivare procedure di verifica. Nei casi in cui il contatore, a seguito della verifica, risulti correttamente funzionante, il GESTORE addebiterà all'UTENTE il relativo costo. In caso di irregolare o mancato funzionamento del contatore, il GESTORE sostituirà lo strumento di misura.

18.8 Ove venga riscontrata irregolarità o mancato funzionamento dei contatori, tale da privare di ogni attendibilità i dati forniti, i consumi per tutto il tempo per il quale possa ritenersi non regolare il funzionamento dell'apparecchio e fino alla sostituzione di esso, sono calcolati in applicazione di quanto stabilito nel Regolamento del servizio idrico ovvero, in mancanza, sulla base delle medie di consumo storicamente registrate dall'utenza o da utenze analoghe.

19. Utilizzo degli impianti e delle reti

19.1 Gli impianti di distribuzione, compresi i contatori d'utenza e fino ad essi, le reti fognarie e gli impianti di depurazione sono affidati in uso esclusivo al GESTORE. Quest'ultimo si riserva la facoltà di utilizzare gli impianti di distribuzione o le condotte fognarie anche per l'erogazione a terzi di una o più fasi del Servizio Idrico Integrato.

19.2 Il punto di consegna della fornitura è il contatore d'utenza, fatte salve eventuali differenti disposizioni presenti nel Regolamento del Servizio Idrico Integrato approvato dall'Ente di Governo d'Ambito del territorio di riferimento.

19.3 Tutti i lavori di costruzione di qualsiasi conduttura ed apparecchi necessari per l'attivazione del servizio sono eseguiti esclusivamente dal GESTORE stesso, direttamente o per mezzo di operatori da esso autorizzati, ad eccezione degli scavi, reinterri, ripristini, ponteggi, opere provvisionali ed opere murarie in proprietà privata, i quali dovranno venire eseguiti a cura e spese dei richiedenti, secondo le indicazioni fornite dagli uffici tecnici del GESTORE.

20. Impianti interni

20.1 Gli impianti dopo il contatore debbono essere realizzati, a cura e spese dell'UTENTE, nell'osservanza della normativa di legge. Eventuali perdite o dispersioni che avvengano a valle del contatore non saranno imputabili al GESTORE e saranno a tutti gli effetti a carico dell'UTENTE. In deroga a quanto sopra, il GESTORE riconosce agevolazioni agli UTENTI che abbiano registrato consumi eccessivi dovuti a dispersioni occulte delle tubazioni dell'impianto privato. Le condizioni per poter accedere a tali agevolazioni nonché i termini e le modalità per poterne concretamente usufruire sono previste dai Regolamenti d'Ambito e dalle Carte del Servizio vigenti al momento della richiesta e pubblicati sul sito internet del GESTORE.

20.2 Qualora l'UTENTE utilizzi servizi non somministrati dal GESTORE, deve fare sì che gli impianti relativi siano completamente distinti da quelli relativi ai servizi forniti del GESTORE stesso, di modo che non possa sussistere alcuna possibilità di parallelo o commutazione. Gli impianti interni di utilizzazione devono rispondere alle caratteristiche previste dalle norme in vigore e non devono, in nessun caso, provocare disturbi o squilibri nell'esercizio delle reti.

21. Quantitativi prelevati da pozzo privato

21.1 L'UTENTE, nei casi di utilizzo autorizzato di pozzo privato o sorgente, al fine di determinare correttamente i corrispettivi da addebitare per il servizio di fognatura e depurazione, è tenuto a comunicare annualmente i relativi volumi al GESTORE. Qualora il pozzo sia sprovvisto di contatore, ove consentito dalla Pertinente Regolazione vigente, l'UTENTE stesso è tenuto a dichiarare al momento della stipula del CONTRATTO i quantitativi prelevati dalle fonti diverse dal pubblico acquedotto. La dichiarazione potrà essere concordata con il GESTORE sulla base di una tabella di consumi medi specifici per tipo di utilizzo.

21.2 L'UTENTE è tenuto a comunicare al GESTORE quelle variazioni di utilizzo che abbiano determinato, successivamente alla stipula del CONTRATTO, aumenti o diminuzioni nei quantitativi di acqua prelevati dalle fonti diverse dal pubblico acquedotto. In assenza di tali comunicazioni, il GESTORE addebiterà i corrispettivi del servizio di fognatura e depurazione basandosi sulla dichiarazione resa al momento della stipula del CONTRATTO.

21.3 Il GESTORE si riserva la possibilità di richiedere all'UTENTE documentazione a supporto in caso di dichiarazione iniziale o variazione che determini valori fortemente distanti dalle medie di consumo di utenze analoghe; in assenza di tale documentazione, si farà riferimento ai valori medi specifici per tipo di utilizzo.

22. Controversie

22.1 Per eventuali controversie che non si siano risolte a seguito della presentazione di un reclamo, della relativa risposta del GESTORE e sua eventuale azione correttiva, l'UTENTE può utilizzare lo strumento della Conciliazione. Il tentativo di conciliazione può essere svolto attraverso a) il Servizio Conciliazione dell'ARERA presso l'Acquirente Unico, b) l'Organismo di Conciliazione Paritetica Iren S.p.A. – Associazioni Comitato Nazionale Consumatori ed Utenti, c) Organismi A.D.R. riconosciuti esposti in apposito elenco sul sito di ARERA dedicato alla conciliazione oppure d) presso le Camere di Commercio che hanno aderito alla convenzione sottoscritta dall'Autorità con Unioncamere, fatte salve le procedure di mediazione civile e commerciale (di cui all'articolo 5 del d.lgs. 28/2010, come modificato dal d.lgs. 149/2022) offerte dagli organismi iscritti nell'elenco tenuto dal Ministero della giustizia. Il ricorso ad uno dei predetti strumenti è condizione di procedibilità ai fini dell'eventuale avvio dell'azione giudiziale.

Per dettagli e modalità di presentazione della richiesta attraverso una Associazione Consumatori si veda quanto riportato nel sito internet del GESTORE, mentre per il Servizio Conciliazione dell'ARERA si veda quanto indicato alla pagina www.sportelloperilconsumatore.it selezionando la voce "conciliazione".

22.2 In caso di mancata conciliazione tra le Parti, qualsiasi controversia dovesse insorgere in merito all'interpretazione, esecuzione, validità, efficacia e risoluzione del CONTRATTO, il Foro competente, conformemente a quanto previsto dalla vigente normativa, è quello del luogo di residenza e/o di domicilio dell'UTENTE Consumatore; per gli UTENTI non consumatori, sarà esclusivamente competente il Foro del circondario del Tribunale in cui è ubicato il Punto di fornitura.

23. Trattamento dei dati personali

L'informativa sul trattamento e la protezione dei dati personali, ai sensi degli art. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679 ("GDPR") e del D.lgs 196/2003, è fornita in allegato al CONTRATTO e ne costituisce parte integrante e sostanziale. È, inoltre, resa disponibile sul sito internet del GESTORE.

24. Codice Etico e Modello 231

Il GESTORE ha adottato un modello di organizzazione, gestione e controllo nel rispetto di quanto previsto dal D. Lgs. 231/2001 in materia di responsabilità amministrativa degli enti. Il GESTORE ha, altresì, adottato il Codice Etico del Gruppo Iren, che definisce i valori di etica aziendale il cui rispetto consente, fra l'altro, di prevenire la commissione di reati previsti dal Decreto citato. Conseguentemente, nello svolgimento della propria attività, il GESTORE si atterrà a quanto disposto nel suddetto Codice Etico, nonché a quanto indicato nel proprio modello organizzativo. Il Codice Etico ed il modello organizzativo ex D. Lgs. 231/2001 del GESTORE sono consultabili sul sito internet dello stesso.

25. Disposizioni Generali

Il numero di Pronto Intervento è indicato sulla bolletta e sul sito internet del GESTORE.

Ultimo aggiornamento: **Ottobre 2025**