

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

ART. 1 – Premessa

1.1 Il GESTORE (il GESTORE) è la Società che fornisce il Servizio Idrico Integrato nell'Ambito Territoriale Ottimale di competenza o in parte dell'Ambito stesso, per tutti gli usi indicati nello schema tariffario relativo all'Ambito, nei limiti dell'estensione e delle potenzialità dei propri impianti a chiunque ne faccia richiesta.

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

1.3 La richiesta della fornitura presuppone che l'impianto interno dell'UTENTE (l'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.

ART. 2 – Stipula e Conclusione del CONTRATTO

2.1 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 regolazione dell'Autorità di Regolazione Energia Reti e Ambiente (ARERA), al Regolamento del Servizio Idrico Integrato dell'Ambito (o sub-ambito) Territoriale Ottimale di competenza, ed eventuali determinazioni dell'Ente di Governo di Ambito, alla Carta del Servizio e alle specifiche condizioni contrattuali, rappresentano le condizioni alle quali il servizio viene offerto.

2.2 Ai fini della stipula del CONTRATTO, l'UTENTE, attraverso i canali messi a disposizione dal GESTORE, presenta una RICHIESTA di fornitura, fornendo i dati richiesti dal GESTORE, tra cui il tipo di utilizzo della fornitura oggetto della richiesta stessa. Il GESTORE fornisce all'UTENTE l'informativa privacy in merito alle modalità e finalità del trattamento dei suoi dati personali ed ai relativi diritti e nei casi di contratti conclusi a distanza o fuori dai locali commerciali, il GESTORE fornisce all'UTENTE le informazioni precontrattuali di cui agli articoli 48 e 49 del Codice del Consumo.

2.3 La data di conclusione del CONTRATTO, anche ai fini di quanto previsto dai successivi punti 2.4 e 2.5, corrisponde alla data di ricevimento da parte dell'UTENTE della accettazione da parte del GESTORE della sua RICHIESTA.

2.4 La decorrenza della fornitura è fissata:

- in caso di voltura, nella data di conclusione del CONTRATTO;
- in caso di nuova attivazione o subentro, nella data di data di posa o attivazione del contatore.

2.5 Qualora alla stipula del CONTRATTO provveda soggetto diverso dall'UTENTE o dal legale rappresentante dell'UTENTE, lo stipulante dovrà dimostrare di essere munito dei necessari poteri.

ART. 3 – Diritto di ripensamento

3.1 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, l'UTENTE può esercitare il diritto di ripensamento, senza oneri, entro 14 giorni decorrenti dalla data di conclusione del CONTRATTO.

3.2 Il diritto di ripensamento va esercitato mediante invio al GESTORE 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. La comunicazione di ripensamento dovrà essere inoltrata al GESTORE con le modalità indicate nel CONTRATTO.

3.3 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.

ART.4 – Titolo occupazione locali

4.1 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 essere nel possesso legittimo dell'immobile per il quale viene stipulato il CONTRATTO stesso. A richiesta del GESTORE, l'UTENTE dovrà fornire la documentazione comprovante il titolo in base al quale egli ha la disponibilità dell'immobile.

4.2 L'UTENTE che, per qualsiasi ragione, perda la disponibilità dell'immobile deve comunicarlo tempestivamente e per iscritto al GESTORE e mettere il medesimo in grado di accedere al contatore. L'UTENTE che non provvederà ad adempiere a quanto sopra, resterà obbligato verso il GESTORE al pagamento di tutti i consumi, anche in caso di eventuali subentranti che non abbiano regolarizzato la loro posizione, per tutto il periodo nel quale continuerà ad essere intestatario della fornitura.

ART. 5 – Disciplina del CONTRATTO

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

- a) dalla normativa nazionale e dalla regolazione definita dall’Autorità di Regolazione Energia Reti e Ambiente (ARERA);
- b) dal Regolamento del Servizio Idrico Integrato dell’Ambito (o sub-ambito) Territoriale Ottimale di competenza, ed eventuali determinazioni dell’Ente di Governo di Ambito;
- c) da quanto contenuto nel CONTRATTO;
- d) dalle 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;
- e) dalla Carta del Servizio adottata dal GESTORE.

ART. 6 – Durata del CONTRATTO

6.1 Il CONTRATTO è concluso a tempo indeterminato e avrà durata fino a disdetta da parte dell’UTENTE.

6.2 L’UTENTE potrà disdettare il CONTRATTO normalmente mediante comunicazione scritta e con le modalità indicate nel CONTRATTO. L’UTENTE dovrà anche attivarsi per fissare con un tecnico del 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.

6.3 In caso di trasferimento o di abbandono dell’immobile servito da parte dell’UTENTE, questo è tenuto a comunicare la disdetta al GESTORE. Tuttavia, il CONTRATTO cessa anche quando, senza che vi sia formale disdetta da parte dell’UTENTE precedente, altri facciano richiesta di sottoscrivere un CONTRATTO per la medesima fornitura ed il contatore sia accessibile per la rilevazione dei consumi, purché il subentrante dimostri - sotto la propria responsabilità - da quale titolo legale derivi il possesso dell’immobile servito (proprietà, locazione, ecc.).

ART. 7 – Divieto di cessione del CONTRATTO

7.1 L’UTENTE non potrà cedere a terzi il CONTRATTO, i diritti da esso derivanti e i beni oggetto della fornitura.

ART. 8 – Proprietà degli impianti di distribuzione

8.1 Gli impianti di distribuzione, compresi i contatori d’utenza e fino ad essi, sono di esclusiva proprietà del GESTORE. Il GESTORE si riserva la facoltà di utilizzare gli impianti di distribuzione anche per forniture a terzi.

8.2 Il punto di consegna della fornitura è il contatore d’utenza. Per forniture sprovviste di contatore, il punto di consegna è individuato nel confine di proprietà dell’UTENTE.

8.3 Tutti i lavori di costruzione di qualsiasi condotta ed apparecchi, di proprietà del GESTORE, 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 provvisorie 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.

ART. 9 – Impianti interni

9.1 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 dal Disciplinare Unificato presente sul sito ufficiale del GESTORE.

9.2 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 dal 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.

ART. 10 – Variazioni alle modalità di fornitura e limiti di responsabilità

10.1 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 e i tempi stabiliti dall’ARERA. 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.

10.2 Il GESTORE, una volta effettuato il preavviso non risponderà verso l'UTENTE per eventuali danni a cose derivanti da interruzioni, sospensioni, diminuzioni dell'erogazione. Parimenti, il GESTORE non risponderà verso l'UTENTE nel caso di interruzioni dovute a caso fortuito, forza maggiore, fatto di terzi o conseguenti atti dell'ARERA o, ancora, generate da ragioni di urgenza.

10.3 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.

ART. 11 – Determinazione dei consumi – Apparecchi di misura (Contatori)

11.1 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.

11.2 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. Per i contatori ubicati in proprietà privata, nel caso di impossibilità di accedere agli stessi per mancata collaborazione da parte dell'UTENTE - o, a maggior ragione, a causa di comportamenti ostruzionistici dello stesso - cui consegue l'impossibilità di procedere alla lettura effettiva, al GESTORE viene preclusa la possibilità di emettere la bolletta di conguaglio e, per l'effetto, nessuna prescrizione in merito al relativo pagamento può iniziare a decorrere.

11.3 Il GESTORE installa presso ciascuna utenza i necessari contatori d'utenza, di controllo e 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.

11.4 L'UTENTE, qualora ravvisi un imperfetto funzionamento delle apparecchiature di misura deve darne tempestiva comunicazione al GESTORE e potrà attivare procedure di verifica. La tolleranza prevista dalle normative tecniche vigenti è la seguente: +/-4%. Nei casi in cui il contatore, a seguito della verifica, risulti correttamente funzionante, il GESTORE addebiterà all'UTENTE il relativo costo della verifica stessa. In caso di irregolare o mancato funzionamento del contatore, il GESTORE sostituirà lo strumento di misura.

11.5 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 valutati sulla base delle medie di consumo storicamente registrate dall'utenza.

11.6 La numerosità delle letture e/o autoletture previste varia secondo il consumo medio annuo dell'utenza.

ART. 12 – Quantitativi prelevati da pozzo privato

12.1 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 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.

12.2 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.

12.3 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.

ART. 13 – Corrispettivi

13.1 Il corrispettivo per il servizio fornito dal GESTORE è composto dai corrispettivi relativi alla fornitura di acqua potabile e da quelli per i servizi di fognatura e depurazione determinati secondo la normativa di tempo in tempo vigente in materia tariffaria.

13.2 Contestualmente ai consumi potranno essere inseriti direttamente in bolletta altri importi accessori quali corrispettivi di servizi forniti dal GESTORE, rimborsi di spese da questo sostenute a favore dell'UTENTE. Tra gli importi accessori, diversi rispetto alle voci relative ai consumi dell'utenza, rientrano:

- deposito cauzionale;
- diritti fissi per attivazione, voltura o riattivazione utenza;
- imposta di bollo eventualmente gravante sui contratti e/o sulle dichiarazioni sostitutive di atto notorio;
- interessi moratori dovuti per ritardati pagamenti delle fatture;
- oneri per altre prestazioni.

ART. 14 – Pagamenti

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

14.2 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.

14.3 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.

ART. 15 – Clausola risolutiva espressa

15.1 Si prevede la sospensione della fornitura e la conseguente risoluzione del CONTRATTO nei seguenti casi:

- a) il contatore sia stato dolosamente alterato o manomesso;
- b) mancato pagamento di una o più fatture dei servizi forniti ovvero mancata prestazione del deposito cauzionale laddove prevista.

15.2 La riattivazione della fornitura successiva alla sospensione avverrà con i tempi ed i costi previsti dal Regolamento d'Ambito vigente e/o dalla Carta del Servizio, dopo la stipula di un nuovo CONTRATTO ed il pagamento delle eventuali fatture insolute nonché delle spese di sospensione del servizio.

ART. 16 – Controversie

16.1 Salvo quanto diversamente stabilito dal Regolamento del Servizio Idrico Integrato, le controversie relative alla interpretazione, esecuzione e risoluzione del CONTRATTO, che non siano state risolte a seguito della presentazione di un reclamo e della relativa risposta ed eventuale azione correttiva saranno oggetto di Conciliazione tra le parti, secondo quanto previsto dal "Testo Integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'autorità di regolazione per energia reti e ambiente – Testo Integrato Conciliazione" (TICO), come modificato con Deliberazione ARERA 233/2023/E/COM ai sensi del quale per la risoluzione delle controversie tra l'utente e il GESTORE è obbligatorio esperire un preventivo tentativo di conciliazione, che costituisce condizione di procedibilità dell'azione giudiziale.

Il Servizio è gratuito.

In alternativa alla procedura dinanzi al Servizio Conciliazione dell'Autorità, l'Utente ha la facoltà di esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione presso:

- le Camere di commercio, ai sensi dell'articolo 2, comma 24, lettera b), della legge 481/95, previa stipula di una convenzione tra l'Autorità e Unioncamere;
- organismi ADR iscritti nell'apposito elenco pubblicato sul sito web dell'Autorità;
- attraverso l'Organismo di Conciliazione Paritetica.

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

In alternativa, valgono come condizione di procedibilità gli altri rimedi previsti dalla legge, quali mediazioni, negoziazioni assistite ecc. che assolvano la necessaria condizione di procedibilità dell'azione giudiziaria avanti al giudice competente.

ART. 17 – Comunicazioni

17.1 Tutte le comunicazioni relative al CONTRATTO dovranno essere fatte per iscritto e dovranno riportare sia i dati identificativi dell'UTENTE, sia i dati identificativi della sede della fornitura. Dette comunicazioni dovranno essere inoltrate al GESTORE a mezzo del servizio postale, fax, posta elettronica o altre modalità telematiche agli indirizzi indicati nei documenti di fatturazione.

17.2 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.