

**CONTRATTO D'UTENZA PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO**

&lt;&lt;Condizioni generali&gt;&gt;

**Art. 1 - Premessa**

**1.1** Le presenti condizioni generali disciplinano la fornitura al Cliente, da parte di AcegasApsAmga S.p.a. del Servizio Idrico Integrato, costituito dall'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili e industriali, di fognatura e di depurazione delle acque reflue.

**1.2** La fornitura del Servizio Idrico Integrato può essere anche parziale e non comprendere tutti e tre i segmenti di servizio acquedotto, fognatura e depurazione. Al contratto di fornitura del servizio erogato si applicano le condizioni riportate di seguito.

**Art. 2 - Definizioni**

**2.1** Ai fini dell'interpretazione e dell'applicazione dei contenuti del contratto, si adottano le seguenti definizioni:

- a. **Autolettura:** è la rilevazione da parte del Cliente, con conseguente comunicazione al Gestore, dei dati espressi dal totalizzatore numerico del contatore;
- b. **Carta del Servizio:** è il documento che definisce gli standard di qualità e gli obiettivi, nonché le finalità e le modalità organizzative di erogazione del servizio nel rapporto tra il Gestore e il Cliente;
- c. **Cliente o Utente:** è colui, persona fisica o giuridica, che sottoscrive il contratto di fornitura, anche parziale, del Servizio Idrico Integrato con il Gestore;
- d. **Cliente buon pagatore:** è il Cliente che ha pagato nei termini di scadenza le bollette relative all'ultimo biennio, ovvero il Cliente che sia qualificato come tale dal Gestore in base a criteri diversi, purché non peggiorativi, rispetto a quello precedentemente definito;
- e. **Deposito cauzionale:** è la somma versata dal Cliente al Gestore per garantire lesatto adempimento del contratto di fornitura;
- f. **Domiciliazione bancaria:** è il sistema di pagamento delle bollette con il quale il Cliente attribuisce mandato ad una banca di effettuare il relativo addebito sul proprio conto corrente bancario;
- g. **Domiciliazione postale:** è il sistema di pagamento delle bollette con il quale il Cliente attribuisce mandato ad un'impresa esercente il servizio postale di effettuare il relativo addebito sul proprio conto corrente postale;
- h. **Fatturazione a conguaglio:** è la fatturazione che comprende i consumi effettivi fra una lettura o autolettura e quella successiva;
- i. **Fatturazione stimata o in acconto:** è la fatturazione riferita ai consumi attribuibili al Cliente in base ai consumi effettivi registrati in analoghi periodi dell'anno precedente o, se il Cliente è nuovo, in base all'utilizzo dichiarato e al numero e alla portata delle apparecchiature alimentate dalla fornitura oggetto di fatturazione;
- j. **Gestore:** è il fornitore del Servizio Idrico Integrato;
- k. **Gruppo di misura:** è la parte dell'impianto di alimentazione del Cliente che serve per l'intercettazione, per la misura dell'acqua e per il collegamento all'impianto interno del Cliente; il gruppo di misura comprende un eventuale correttore dei volumi misurati;
- l. **Gruppo di misura accessibile:** è il gruppo di misura al quale il Gestore può sempre accedere senza che sia richiesta la presenza del Cliente o di altra persona da questi deputata per consentire l'accesso al luogo in cui è collocato il gruppo di misura;
- m. **Lettura:** è la rilevazione da parte del Gestore dei dati espressi dal totalizzatore numerico del gruppo di misura;
- n. **Procedura di reclamo:** sono le regole che il Gestore e il Cliente sono tenuti ad osservare in caso di ricevimento o formulazione di un reclamo;
- o. **Regolamento del Servizio:** è il documento approvato dalla locale Agenzia d'Ambito Territoriale Ottimale (ATO) e adottato dal Gestore; contiene le norme e le disposizioni che disciplinano il rapporto tra il Gestore e il Cliente per l'erogazione del servizio;
- p. **Richiesta di fornitura:** richiesta scritta o verbale da parte del cliente al Gestore, di attivazione della fornitura del servizio, integrante proposta contrattuale ai sensi dell'art. 1326 e.e.

**Art. 3 - Norme di fornitura**

**3.1** La fornitura del Servizio Idrico Integrato è effettuata da AcegasApsAmga S.p.a. di seguito denominata Gestore, nel rispetto delle norme del "Regolamento del Servizio" e dei principi e degli standard della "Carta del Servizio" adottati, nonché delle presenti condizioni generali.

**3.2** Il "Regolamento del Servizio" e la "Carta del Servizio", sono disponibili sul sito internet del Gestore ([www.acegasapsamga.it](http://www.acegasapsamga.it)) e presso gli sportelli Clienti. Tali documenti, in conformità alle disposizioni vigenti, sono soggetti a revisioni periodiche. Il Cliente sarà portato a conoscenza di eventuali variazioni tramite gli strumenti informativi indicati nella "Carta del Servizio".

**3.3** In caso di mancato rispetto degli standard di qualità del servizio previsti dalla "Carta del Servizio", il Gestore corrisponde al Cliente gli indennizzi stabiliti nella "Carta" stessa. Gli indennizzi saranno detratti dall'importo addebitato nella prima bolletta utile oppure corrisposti mediante emissione di specifico documento. Il Gestore non è tenuto a corrispondere alcun indennizzo nel caso in cui il mancato rispetto degli standard previsti sia dovuto a caso fortuito e/o cause di forza maggiore, atti di pubblica autorità, eventi naturali eccezionali, scioperi, mancato ottenimento di atti di terzi o cause imputabili al Cliente.

**Art. 4 - Sottoscrizione del contratto**

**4.1** Qualora la sottoscrizione del contratto non sia contestuale alla Richiesta di fornitura, Cliente dovrà restituire al Gestore, entro 30 giorni dalla data di ricevimento, il modulo contrattuale debitamente compilato e firmato in ogni sua parte, corredato della documentazione eventualmente richiesta dal Gestore nel caso specifico.

**4.2** La fornitura sarà attivata entro i termini previsti dalla "Carta del Servizio".

**4.3** Su richiesta del Cliente, il Gestore può dare inizio alla fornitura del servizio in via provvisoria anteriormente alla sottoscrizione del contratto. In questo caso, qualora al Gestore non pervenga il contratto sottoscritto dal Cliente, completo della documentazione eventualmente richiesta, entro 30 giorni dall'attivazione della fornitura, il Gestore ha diritto di recedere da tale rapporto provvisorio di fornitura con preavviso al Cliente di almeno 15 giorni, a mezzo lettera raccomandata A/R. Il recesso sarà ritenuto inefficace qualora entro tale termine il contratto e la documentazione eventualmente richiesta pervengano al Gestore. Dal momento dell'attivazione della fornitura, le Parti sono comunque tenute al rispetto delle norme di cui alle presenti condizioni generali, al "Regolamento del Servizio" e alla "Carta del Servizio".

**4.4** Il contratto può essere sottoscritto dalla persona fisica o giuridica (tramite il legale rappresentante) che occupa o detiene, per legittimi titoli, l'immobile entro il quale deve essere utilizzato il servizio.

**4.5** Gli oneri contrattuali sono a carico del Cliente e verranno addebitati sulla prima bolletta, unitamente al deposito cauzionale di cui al successivo art. 7. Per forniture a carattere temporaneo, il Gestore si riserva la facoltà di richiedere il pagamento di detti oneri all'atto della stipula.

**Art. 5 - Durata del contratto**

**5.1** Il contratto di fornitura ha come scadenza il 31 dicembre dell'anno di stipula ed è rinnovato tacitamente di anno in anno, salvo quanto previsto all'art. 6.

**5.2** Il contratto, ai fini della fatturazione, ha decorrenza dalla data di attivazione della fornitura.

**5.3** È facoltà del Gestore, in casi speciali come esposizioni, fiere, spettacoli, cantieri e simili, stipulare contratti per la fornitura temporanea del servizio.

**Art. 6 - Recesso dal contratto**

**6.1** Il Cliente può recedere dal contratto in qualsiasi momento, dandone comunicazione al Gestore tramite posta, via fax, telefono o posta elettronica, o recandosi presso uno sportello del servizio clienti. In tutti i casi il Cliente è tenuto a dichiarare l'indirizzo dove recapitare la fattura a saldo.

**6.2** La disdetta comporta la chiusura del contatore e la cessazione del rapporto contrattuale, nell'osservanza di quanto disposto dal "Regolamento del Servizio" ed entro il limite di tempo previsti dalla "Carta del Servizio".

**6.3** Il Cliente è tenuto a garantire l'accesso al gruppo di misura situato nella proprietà privata, per consentire al Gestore di rilevare l'ultimo consumo e provvedere alla chiusura del contatore.

**6.4** In mancanza di quanto previsto ai precedenti comma 1 e 3, il Cliente rimane, a tutti gli effetti, titolare dell'utenza e, pertanto, responsabile di eventuali consumi e danni da chiunque causati.

**Art. 7 - Deposito cauzionale**

**7.1** All'atto della stipula del contratto, il Cliente è tenuto al versamento di un deposito cauzionale o alla prestazione di equivalente garanzia, che assicuri il Gestore circa l'esatto adempimento da parte del Cliente. Il deposito cauzionale è fruttifero, ad un tasso pari all'interesse legale. Sono considerate forme di garanzia equivalenti al deposito cauzionale la domiciliazione bancaria e la domiciliazione postale. Il Cliente può concordare con il Gestore altra forma di garanzia equivalente.



**7.2** Il deposito cauzionale sarà addebitato sulla prima fattura emessa a carico del Cliente.

**7.3** In caso di insolvenza del Cliente, il Gestore incamererà il deposito cauzionale fino alla concorrenza dei propri crediti. Il deposito cauzionale viene rimborsato alla cessazione del contratto, eventualmente diminuito delle somme di cui sopra.

**7.4** Il Gestore si riserva di adeguare annualmente il deposito cauzionale applicato al Cliente, in ragione delle variazioni dei consumi e/o delle tariffe vigenti, proporzionandone l'ammontare agli importi effettivi.

**7.5** Sono escluse dal versamento del deposito cauzionale le utenze proprie delle Amministrazioni Comunali, Provinciali, Regionali e dello Stato.

#### **Art. 8 - Tariffe**

**8.1** Il Gestore applica le tariffe del Servizio Idrico Integrato determinate dalla locale Agenzia d'Ambito Territoriale Ottimale (ATO). Le tariffe sono articolate per tipologia d'uso e fascia di consumo, e suddivise nei diversi segmenti di servizio (acquedotto, fognatura e depurazione). Le tariffe sono disponibili sul sito internet del Gestore. Il Gestore applica le tariffe secondo i criteri e le modalità previsti dal "Regolamento del Servizio"

**8.2** Per beneficiare delle agevolazioni tariffarie eventualmente previste per categorie di utenti in particolari condizioni economiche e/o sociali, il Cliente dovrà inoltrare al Gestore o al Comune apposita domanda, corredata della documentazione eventualmente richiesta. Il Cliente dovrà comunicare tempestivamente al Gestore ogni variazione che dovesse modificare o far venire meno il diritto al beneficio. Il Gestore si riserva di verificare autonomamente il persistere delle condizioni richieste e di procedere, qualora non riscontrate, al recupero di quanto eventualmente indebitamente ottenuto dal Cliente.

#### **Art. 9 - Determinazione dei consumi e fatturazione**

**9.1** La misura del servizio erogato avviene a mezzo di contatore. La rilevazione dei consumi idrici e la fatturazione è effettuata dal Gestore secondo le modalità previste dal "Regolamento del Servizio" e in conformità a quanto disposto dalla "Carta del Servizio".

**9.2** Il Cliente può provvedere anche all'autolettura dei consumi, comunicandola al Gestore nei tempi e con le modalità indicate nella "Carta del Servizio" e/o nella bolletta.

**9.3** Il Gestore provvederà alla fatturazione dei segmenti del servizio inerenti la fognatura e la depurazione secondo quanto previsto dalla legislazione vigente.

**9.4** In presenza di accertati errori di fatturazione a danno del Cliente, il Gestore accredita la somma non dovuta secondo i tempi e le modalità stabilite dal "Regolamento del Servizio".

**9.5** Quando il Cliente ritenga erronee le indicazioni del gruppo di misura, può richiedere al Gestore la verifica del gruppo di misura stesso. Le spese delle prove e delle eventuali sostituzioni sono a carico del Cliente se la verifica comprova l'esattezza del gruppo di misura entro i limiti di tolleranza. L'ammontare dei costi è comunicato al Cliente all'atto della richiesta di verifica. Se la verifica comprova errori oltre i limiti di tolleranza previsti, le spese della verifica sono a carico del Gestore.

#### **Art. 10 – Servizio di copertura per perdite occulte**

**10.1** Fermo restando quanto disposto nel "Regolamento del Servizio" e nella "Carta del Servizio" riguardo eventuali perdite occulte nell'impianto privato, il Gestore ha istituito per i propri clienti un servizio a copertura degli importi fatturati a fronte di perdite. Le modalità di funzionamento e le norme di gestione del servizio sono contenute nella specifica Informativa allegata alle presenti condizioni generali. Si precisa che, con la sottoscrizione del presente contratto di fornitura del servizio acquedotto, il Cliente presta il proprio consenso ad aderire anche al servizio di copertura per le perdite idriche occulte a meno che non sia fatta pervenire al Gestore una apposita comunicazione scritta di rinuncia espressa.

#### **Art. 11 - Modalità di pagamento**

**11.1** Il pagamento delle forniture deve essere effettuato dal Cliente in base alle fatture che gli vengono periodicamente inviate, entro i termini e nei modi indicati sulle fatture stesse.

**11.2** Il pagamento della fattura nel rispetto delle condizioni di cui al precedente comma 1, libera immediatamente il Cliente dai suoi obblighi.

**11.3** Qualsiasi contestazione che il Cliente ritenesse di fare in merito alla fatturazione, dovrà essere presentata al Gestore entro il termine di pagamento indicato nella fattura.

#### **Art. 12 - Condizioni di pagamento particolari e rateizzazioni**

**12.1** In deroga alle modalità di pagamento stabilite dal precedente art. 11, nei casi previsti dal "Regolamento del Servizio", è consentito al Cliente il pagamento rateizzato dei corrispettivi dovuti. Le modalità e i tempi di rateizzazione sono concordati tra le parti, nel rispetto di quanto indicato nel "Regolamento" stesso.

**12.2** La richiesta di rateizzazione deve essere formulata dal Cliente, a pena di decadenza, entro il termine fissato per il pagamento della fattura. In assenza di richiesta entro tale scadenza, il Cliente perde il diritto alla rateizzazione.

**12.3** Le somme relative ai pagamenti rateali sono maggiorate di interessi

#### **Art. 13 - Addebiti per ritardato pagamento**

**13.1** Qualora il pagamento delle somme dovute in base alle fatture emesse non sia effettuato dal Cliente entro il termine di scadenza indicato in fattura, il Gestore, oltre al corrispettivo dovuto, addebita al Cliente il pagamento degli interessi di mora, calcolati su base annua e pari al tasso ufficiale di riferimento aumentato di 3,5 punti percentuali.

**13.2** Al Cliente buon pagatore, così come definito al precedente art. 2, punto d), si applicano i benefici previsti dal "Regolamento del Servizio".

**13.3** Il Gestore addebiterà inoltre al Cliente il pagamento delle spese postali eventualmente sostenute per solleciti di pagamento.

**13.4** In caso di mancato pagamento delle fatture del servizio erogato o di altre prestazioni svolte dal Gestore a favore del medesimo Cliente, si applicherà quanto previsto dal "Regolamento del Servizio", fino all'interruzione della fornitura.

#### **Art. 14 - Prestazioni accessorie**

**14.1** Il Cliente, laddove se ne verificano le condizioni, è tenuto al pagamento delle prestazioni accessorie di cui al "Regolamento del Servizio".

#### **Art. 15 - Sospensione della fornitura**

**15.1** Il Gestore si riserva il diritto di sospendere la fornitura del Servizio Idrico Integrato per cause di forza maggiore e necessità di lavori o per fronteggiare emergenze idriche, senza che il Cliente possa avanzare pretese risarcitorie o indennizzi di sorta. In caso di dette interruzioni, il Gestore, quando possibile, informerà preventivamente gli utenti del servizio con le modalità e nei tempi previsti dalla "Carta del Servizio".

**15.2** L'appropriazione fraudolenta dell'acqua, la manomissione dei sigilli o del gruppo di misura da parte del Cliente, oppure l'utilizzo degli impianti in modo non conforme al contratto, daranno luogo a idonea comunicazione alle Autorità competenti. In tali casi il Gestore potrà sospendere immediatamente la fornitura e risolvere di diritto il contratto di fornitura.

**15.3** Il Gestore può inoltre procedere alla sospensione della fornitura del Servizio Idrico Integrato in tutti quei casi di inadempienza del Cliente espressamente previsti dal "Regolamento del Servizio". La sospensione sarà disposta nel rispetto di quanto indicato dal "Regolamento" stesso.

#### **Art. 16 - Risoluzione di diritto del contratto**

**16.1** Il Gestore si riserva di procedere alla risoluzione del contratto, ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile, con comunicazione al Cliente a mezzo lettera raccomandata AJR, in tutti quei casi di sospensione della fornitura e comunque espressamente previsti dal "Regolamento del Servizio", per i quali il Cliente non abbia provveduto a regolarizzare la propria situazione entro i termini assegnati. La risoluzione del contratto avverrà secondo le modalità e i tempi disposti dal "Regolamento" stesso.

**16.2** In caso di risoluzione di diritto del contratto, il Cliente sarà tenuto al pagamento di tutte le somme dovute al Gestore per il servizio erogato e per le incombenze conseguenti alla risoluzione del contratto stesso, così come previsto dal "Regolamento del Servizio".

**16.3** A seguito della risoluzione contrattuale determinatasi per le predette circostanze, il Cliente non potrà pretendere alcun risarcimento o indennizzo di sorta.

#### **Art. 17 - Pressione di fornitura**

**17.1** Le condizioni di pressione di fornitura del servizio acquedotto sono disciplinate nel "Regolamento del Servizio".



#### **Art. 18 - Bocche antincendio**

**18.1** Gli allacciamenti per impianti antincendio vengono eseguiti dal Gestore e non possono essere in alcun modo destinati ad utilizzi diversi da quello di spegnimento incendi. I richiedenti l'allacciamento devono fornire lo schema di installazione dei sistemi antincendio. Ai rubinetti delle singole prese antincendio sprovviste di misuratore il Gestore si riserva di apporre uno speciale sigillo. Solo in caso di incendio il Cliente lo potrà rompere per servirsi della derivazione. Ne dovrà dare comunicazione al Gestore entro 24 ore affinché lo stesso provveda ad applicare il sigillo. Il Gestore non ha responsabilità alcuna, in tutti i casi di interruzione o irregolarità del servizio, circa l'efficacia dei sistemi antincendio e sulla disponibilità idrica al momento dell'uso, particolarmente in caso di utilizzo per prelievi superiori a quelli previsti.

#### **Art. 19 - Regolamento del Servizio Idrico Integrato**

**19.1** Per quanto non espressamente disposto o richiamato nelle presenti condizioni generali in merito alle norme che disciplinano l'erogazione del servizio, si rinvia al "Regolamento del Servizio" di cui al precedente art. 2, punto o), costituente parte integrante e sostanziale del contratto di fornitura del Servizio Idrico Integrato ai sensi del precedente art. 3.

#### **Art. 20 - Carta del Servizio Idrico Integrato**

**20.1** Per quanto non espressamente disposto o richiamato nelle presenti condizioni generali in merito agli standard qualitativi e organizzativi di erogazione del servizio, si rinvia alla "Carta del Servizio" di cui al precedente art. 2, punto b), costituente parte integrante e sostanziale del contratto di fornitura del Servizio Idrico Integrato ai sensi del precedente art. 3.

#### **Art. 21 - Rapporti con l'Utente, reclami e procedure di Conciliazione**

**21.1** In caso di violazione dei principi e di mancato rispetto degli standard definiti nella "Carta del Servizio" o delle condizioni di fornitura stabilite nel contratto o nel "Regolamento del Servizio" da parte del Gestore, l'Utente può presentare reclamo al Gestore medesimo.

**21.2** Le procedure di inoltro del reclamo da parte dell'Utente e di risposta del Gestore sono riportate nella "Carta del Servizio".

**21.3** L'Utente che a fronte di reclamo scritto non abbia ricevuto riscontro, ovvero che abbia ricevuto una risposta ritenuta non soddisfacente, può adire alle procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie rivolgendosi al Servizio Conciliazione, gestito da Acquirente Unico per conto dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA). Le modalità di accesso al Servizio, i termini ed il funzionamento della procedura sono consultabili sul sito <http://www.arera.it/it/consumatori/conciliazione.htm>. In alternativa l'utente può rivolgersi ad uno degli organismi ADR iscritti nell'albo tenuto da ARERA e pubblicati sul relativo sito web.

**21.4** L'utente domestico ha inoltre la possibilità di adire alla procedura di "Conciliazione Paritetica", basata sul protocollo di intesa firmato da AcegasApsAmga S.p.A. e le principali Associazioni di Consumatori. Si tratta di uno strumento di soluzione stragiudiziale delle controversie, gratuito per l'Utente, che lo stesso può attivare rivolgendosi ad una delle Associazioni di consumatori aderenti all'iniziativa che provvederà ad inoltrare la domanda. È possibile anche compilare direttamente l'apposito modulo disponibile presso gli Sportelli Clienti, sul sito internet AcegasApsAmga S.p.A. o delle Associazioni di consumatori. Ogni caso sarà trattato da una commissione composta da due conciliatori, uno dei quali indicato dall'Associazione dei consumatori in rappresentanza dell'utente, e l'altro nominato dal Gestore. In caso di accordo, i conciliatori e l'Utente firmano il verbale di conciliazione avente efficacia di accordo transattivo ai sensi dell'art. 1965 del codice civile. In caso contrario, viene firmato un verbale di mancato accordo. Il Regolamento di conciliazione è scaricabile integralmente sul sito di AcegasApsAmga S.p.A.

#### **Art. 22 - Controversie**

**22.1** Il contratto di fornitura, così come le controversie nascenti dalla sua interpretazione ed applicazione, è regolato dalle norme del diritto italiano

#### **Art. 23 - Trattamento dei dati personali**

**23.1** Il conferimento dei dati è essenziale per l'identificazione del contraente, per la stipulazione del contratto di fornitura e per la successiva gestione del rapporto derivante dallo stesso, attività che risulterebbero materialmente impossibili in carenza o parziale difetto delle informazioni richieste.

**23.2** Il Gestore si impegna, come da informativa consegnata unitamente al contratto, affinché, nell'esercizio delle diverse attività del servizio erogato, i dati personali siano trattati secondo modalità tali da impedire perdite, distruzione, accessi non autorizzati o trattamenti non consentiti, nonché in conformità al Regolamento UE 679/2016 e s.m.i.

#### **Art. 24 - Norme applicabili**

**24.1** Per quanto non espressamente previsto o richiamato nel contratto di fornitura, si applicano gli articoli da 1559 a 1570 del Codice Civile.

#### **Art. 25 - Validità**

**25.1** Le presenti condizioni generali, parte integrante e sostanziale del contratto di fornitura, annullano e sostituiscono le precedenti norme contrattuali di fornitura del Servizio Idrico Integrato e impegnano sia il Gestore che il Cliente alla loro osservanza.

