COMUNE DI GRAMMICHELE

COMUNE DI GRAMMICHELE
CITTA' METROPOLITANA DI CATANIA

REGOLAMENTO DEL SERVIZIO IDRICO

Approvato con Delibera Consiliare n. 24 del 30.03.2017

Sommario

Art. 1 – Oggetto

Art. 2 – Richiesta e condizioni per la fornitura dell'acqua e l'allacciamento alla rete idrica - Voltura o Subentro

Art. 3 – Punto di consegna, pressione di fornitura e portata massima derivabile

Art. 4 – Titolarità del contratto

Art. 5 - Modalità di perfezionamento del contratto di fornitura

Art. 6 – Modalità di perfezionamento della richiesta di allacciamento

Art. 7 – Durata del contratto di fornitura

Art. 8 – Modalità di recesso dal contratto. Riattivazione

Art. 9 – Tipo di utenze

Art. 10 – Forniture di acqua per l'edilizia

Art.11 – Fornitura di acqua tramite autobotte comunale

Art. 12 – Tariffe e corrispettivi

Art. 13 – Divieto di subfornitura

Art. 14 – Sospensione o revoca della fornitura

Art. 15 – Obblighi, responsabilità dell'Utente, divieti.

Art. 16 – Interruzioni della fornitura provocate dal danneggiamento del gruppo contatore

Art 17 – Interruzioni e irregolarità del servizio

Art. 18 – Sopralluoghi e verifiche

Art. 19 – Allacciamento

Art. 20 – Collocazione del contatore

Art. 21 – Proprietà

Art. 22 – Oneri di allacciamento

Art. 23 – Oneri di manutenzione

Art. 24 – Disposizioni varie

Art. 25 – Contatori – Manutenzione

Art. 26 – Custodia dei contatori

Art. 27 – Posizione dei contatori

Art. 28 – Usi impropri della Risorsa

Art. 29 – Rilevazione dei consumi

Art. 30 – Contatori multiutenza e promiscui

Art. 31 – Irregolare funzionamento del contatore

Art. 32 – Guasti ai contatori ed accessori

Art. 33 – Verifica dei contatori a richiesta dell'Utente

Art. 34 – Consumi eccessivi per rotture all'impianto a valle del contatore

Art. 35 – Pagamento dell'acqua erogata e relative modalità

Art. 36 – Mancato pagamento

Art. 37 – Prescrizioni e collaudi

Art. 38 - Collegamenti di impianti ed apparecchi

Art 39 – Impianti di pompaggio

Art. 40 - Serbatoi

Art. 41 – Modifiche degli impianti

Art. 42 – Danni e responsabilità

Art. 43 – Vigilanza

Art 44 – Identificazione dei dipendenti

Art 45 - Prescrizioni generali

Art. 46 – Sospensione dell'erogazione dell'acqua

Art. 47 – Reclami

Art. 48 - Sanzioni

Art. 49 - Applicabilità del diritto - Controversie

Art. 50 – Obbligatorietà del rispetto del presente Regolamento

Art. 51 – Decorrenza

Allegato "A" - Costi per prestazioni accessorie

Allegato "B" - Linee guida per sospensione dell'erogazione conseguente uno stato di accertata morosità

DEFINIZIONI

Agli effetti del presente Regolamento valgono le seguenti definizioni:
Gestore del Servizio Idrico Integrato (di seguito Gestore): il soggetto che gestisce il Servizio Idrico Integrato (SII). Il SII del Comune di GRAMMICHELE viene espletato in economia.
Ambito Territoriale Ottimale (ATO): l'area geografica all'interno della quale il Gestore opera costituita dal territorio del Comune di GRAMMICHELE.
Carta del Servizio Idrico Integrato: allegato del presente Regolamento, come parte integrante e sostanziale, che fissa principi e criteri per l'erogazione del servizio. È redatta in attuazione de direttive impartite dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27.1.1994 e dal D.P.C.M. 29.4.1999 recante lo "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio Idrico Integrato" ed integrata in attuazione della Delibera AEEGSI n. 655/2015 riguardante la Regolazione della Qualità Contrattuale del Servizio Idrico Integrato (RQSII).
Acque destinate al consumo umano: le acque trattate o non trattate, destinate ad uso potabile, per la preparazione di cibi e bevande, o per altri usi domestici.
Fornitura idrica: somministrazione, tramite l'intero complesso acquedottistico, di acqua destinata al consumo umano secondo gli standard previsti dal DPCM 4 marzo 1996 " *Disposizioni in materia di risorse idriche*", riportate nella Carta del Servizio Idrico Integrato.
Impianto di distribuzione interno: le condutture, i raccordi, le apparecchiature installati dopo il punto di consegna. La delimitazione tra impianto di distribuzione interno e rete di distribuzione esterna, di seguito denominato punto di consegna, è costituito di norma dal misuratore di consun (contatore).
Rete di distribuzione esterna: le condutture, i raccordi, le apparecchiature installati a monte del punto di consegna, di esclusiva competenza del Gestore.
Allacciamento: opere necessarie alla fornitura dell'acqua all'utenza. Comprende, secondo quanto previsto negli allegati al Regolamento: l'opera di presa dalla condotta principale (ovvero lo stacco sulla stessa), la tubazione di allacciamento e i dispositivi idraulici necessari al collegamento fra l'opera di presa ed il misuratore di consumi.
Allacciamento fuori standard: tra i lavori definiti complessi o fuori standard rientrano i seguenti casi:

- lunghezza della derivazione maggiore di 20 metri;
- realizzazione di impianto di sollevamento intermedio;
- diametro della derivazione maggiore di due pollici;
- interferenza con strade provinciali, regionali e statali attraversamenti di fossi, torrenti, fiumi, ferrovie, o di aree soggette a vincolo;
- attraversamento di sottoservizi con fasce di rispetto molto vincolanti che determinano una richiesta di autorizzazione non ordinaria.

Allacciamento congiunto: allacciamento eseguito in seguito alla richiesta contemporanea di allacciamento alla rete idrica e alla rete fognaria.
Punto di consegna: delimita la rete di distribuzione esterna dall'impianto di distribuzione interno e le relative competenze È posizionato al limite fra la proprietà privata e quella pubblica; di norma è rappresentato dal misuratore dei consumi (definito all' art.17); quando quest'ultim è ubicato all'interno della proprietà privata dell'utente titolare del contratto di fornitura, il punto di conseg sarà individuato comunque al limite della proprietà pubblica. Per le forniture già in atto alla data approvazione del presente Regolamento, se il contatore è interno alla proprietà privata dell'utente titolare del contratto di fornitura il punto di conse sarà individuato comunque al limite della

proprietà pubblica, se il contatore è esterno sarà individuato dal contatore. Nei casi di condotte ch insistono in proprietà privata non dell' utente titolare del contratto di fornitura il Gestore si rise di individuare il punto di consegna.

Servizio Idrico Integrato (SII): è l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue.

Cliente: è il Cliente finale o consumatore allacciato alla rete, ivi compreso ogni altro soggetto richiede al Gestore l'esecuzione di una prestazione relativa al Servizio Idrico Integrato, anche se tale soggetto non ha ancora stipulato con il Gestore il contratto di utenza.

Contratto di utenza: è il contratto di fornitura che il Cliente stipula con il Gestore

Deposito cauzionale: importo versato dall'Utente a garanzia del regolare adempimento a seguito esecuzione lavori richiesti. Sarà restituito al titolare del contratto, ma può essere incamerato dal gestore in caso di inadempimento.

CAPITOLO I – NORME GENERALI

Art. 1 – Oggetto

Il presente regolamento disciplina le modalità di fornitura dell'acqua per gli usi domestici e assimilabili.

L'utilizzo per usi domestic è da ritenersi prioritario rispetto ad ogni altro uso. Pertanto, quals altro tipo di fornitura può essere in ogni momento revocata oppure temporaneamente sospesa, qualora la prosecuzione della fornitura stessa possa recare grave nocumento al servizio di distribuzione di acqua ad uso domestico, senza che ciò possa costituire titolo per risarcimento dei danni.

Art. 2 – Richiesta e condizioni per la fornitura dell'acqua e l'allacciamento alla rete idrica - Voltura o Subentro

Per ottenere la fornitura e/ 'allacciamento alla rete idrica è necessario presentare domanda al Gestore che eroga il servizio, preferibilmente utilizzando gli appositi moduli predisposti dal Gestore stesso e corredati dalle relative istruzioni per la compilazione e dall'elenco della eventuale documentazione da allegare.

Tutta la modulistica necessaria, unitamente alle istruzioni per la compilazione e presentazione della domanda, viene messa a disposizione presso gli Uffici Comunali.

La domanda di fornitura deve essere inoltrata dal soggetto che utilizza di fatto l'immobile e quindi anche la relativa fornitura d'acqua.

Nella domanda di allacciamento dovrà essere specificato il tipo di impiego dell'acqua potabile per il quale si richiede l'allacciamento, l'ubicazione dell'immobile e il diametro della rete interna di distribuzione (esistente o di progetto).

Per le modalità di perfezionamento delle richieste si rimanda agli artt. 5 e 6.

Il Gestore si impegna ad accettare ogni richiesta ad esso pervenuta, nei limiti de capacità della rete idrica in gestione e dei propri impianti, assicurando la priorità agli usi di tipo domestico. Qualora la domanda non possa essere accolta a causa dell'inadeguatezza strutturale della rete idrica, o per comprovati motivi tecnici, ovvero quando l'attivazione di un nuovo allacciamento possa causare disservizi alle utenze preesistenti, il Gestore provvederà a sospendere tale richiesta salvo accoglierla successivamente non appena saranno venute meno tutte le condizioni ostative individuate. In entrambi i casi si provvederà ad informare il richiedente fornendogli tutte le indicazioni necessarie.

La **Voltura** consiste nel variare l'intestazione di un contratto di fornitura ancora attivo. Se il contratto risulta già cessato si parla di subentro.

Voltura

Nel caso di contratto di fornitura ancora attivo (contatore aperto), è importante presentare la richiesta di voltura contestualmente alla **richiesta di cessazione** del precedente utilizzatore in modo da garantire il mantenimento della fornitura attiva, con rapida regolarizzazione della pratica. Entrambi i soggetti interessati (volturante e cessante) dovranno fornire la lettura del contatore, che verrà fissata come lettura di inizio per chi voltura, di chiusura per chi cessa.

Se il Volturante è un Erede (per decesso dell'intestatario effettivo) non saranno addebitati costi, al di fuori dell'ultima fattura a saldo dei consumi.

Subentro
Nel caso di contratto di fornitura già cessato (contatore chiuso), la richiesta di subentro prevede la riapertura del contatore nei tempi previsti dalla Carta dei Servizi in vigore. E' necessario fornire anche la lettura del contatore.

Art. 3 – Punto di consegna, pressione di fornitura e portata massima derivabile
Ai sensi di quanto previsto dall'art. 2 del D. lgs. n. 31 del 2.2.2001 il punto di consegna coincide generalmente con la posizione del contatore.
La fornitura dell'acqua è effettuata dal Gestore alla bocca di uscita del contatore, collocato ai ser del successivo art. 20 alle normali condizioni di esercizio della rete.

Art. 4 – Titolarità del contratto
L'acqua viene di norma somministrata agli stabili ubicati in zone servite dalla rete idrica, mediante la realizzazione di una presa per ciascun'utenza, se possibile, o per ogni singolo fabbricato. L'utenza sarà di norma intestata al reale fruitore del servizio anche se non proprietario dell'immobile.
In caso di Amministrazione Condominiale con unico contatore, l'utenza dovrà essere intestata all'Amministratore del condominio.
L'intestatario sarà pienamente responsabile nel caso di inadempienze nei confronti del presente regolamento.

Art. 5 - Modalità di perfezionamento del contratto di fornitura
Per avere diritto alla fornitura, il richiedente presenta apposita richiesta al Gestore e, nello specifico, all'ufficio idrico amministrativo presentando ricevuta che attesti il pagamento del corrispettivo previsto di cui all'allegato "A" al presente regolamento. Dovrà, altresì, provvedere alla firma del contratto, documento che impegna il Gestore alla fornitura dell'acqua.
All'atto della stipula del contratto, il richiedente certifica, nelle forme di legge, la disponibilità dell'immobile in qualità di proprietario o utilizzatore, la regolarità dello stesso in riferimento alle norme urbanistiche vigenti.
Ad ogni contratto corrisponde l'installazione di un solo contatore.
All'atto della stipula, l'Utente riceverà una copia del presente Regolamento e della Carta dei Servizi.

Art. 6 – Modalità di perfezionamento della richiesta di allacciamento
La richiesta di cui al precedente art.5 viene trasmessa all'ufficio tecnico il quale, fisserà un appuntamento per effettuare un sopralluogo sul posto in presenza del soggetto richiedente o di un suo incaricato. Ottenuta l'autorizzazione i lavori saranno eseguiti direttamente dall'utente seguendo le modalità indicate dal Gestore stesso. Ultimati i lavori, il gestore provvederà alla fornitura e all'installazione del contatore.
Trascorsi sei mesi dalla richiesta di allacciamento senza che i lavori risultino effettivamente ultimati, la richiesta decade ed eventualmente occorre presentarne una nuova.
Non potranno essere realizzati allacciamenti in proprietà privata senza la preventiva costituzione del diritto di servitù.
Sarà sempre obbligatorio il posizionamento del contatore all'esterno dell'abitazione da allacciare, e pertanto i lavori potranno essere eseguiti solo in seguito alla realizzazione da parte dell'utente del relativo alloggiamento secondo le indicazioni e le disposizioni impartite dal Gestore.

Art. 7 – Durata del contratto di fornitura

Il contratto, salvo quanto previsto per le utenze provvisorie o diversa specificazione nei termini contrattuali, avrà durata a tutto il 31 dicem ’anno in cui è stipulato e si rinnov tacitamente per tutt ’anno successivo e così di seguito se non sarà data disdetta da una d parti mediante PEC o lettera raccomandata. La disdetta da parte del Gestore deve essere adeguatamente motivata. La disdetta inoltrata nel corso dell’anno avrà effetto dalla chiusura del contatore e contestuale pagamento di tutte le somme dovute.

Il tacito rinnovo, si intende fatto in base alle condizioni e tariffe contenute nel Regolamento vigente alla data del rinnovo stesso.

Art. 8 – Modalità di recesso dal contratto. Riattivazione

Gli utenti che intendono recedere dal contratto di fornitura (ad esempio gli inquilini allo scadere del contratto di locazione), devono darne comunicazione scritta al Gestore e recarsi presso gli uffici comunali per la chiusura contabile dell’utenza.

Oltre al consumo rilevato sarà addebitata all’utente l’intera entità della quota fissa del periodo di fatturazione in corso.

In mancanza di tale disdetta, il titolare del contratto resta unico responsabile nei confronti del Gestore e dei terzi e ne risponde per ogni implicazione economica o di carattere civile ovvero penale.

Qualora l’intestatario del contratto in essere risulti irreperibile, la richiesta di recesso potrà essere sottoscritta anche dall’utente che subentra, che dovrà dimostrare la titolarità all’utilizzo dell’immobile e la data di decorrenza di tale titolo.

In questo caso il precedente contratto potrà essere recesso d’ufficio ma l’attivazione della nuova utenza resta subordinata al pagamento delle quote fisse e dei consumi riconducibili al nuovo utente.

In caso di decesso dell’intestatario la disdetta avverrà d’ufficio e i responsabili degli impegni contrattuali saranno gli eredi dell’intestatario del contratto.

La riattivazione del contatore potrà essere fatta esclusivamente dal Gestore, solo dopo che sia stato perfezionato il relativo contratto di fornitura da parte dell’utente che subentra. In difetto di ciò, il consumo di acqua sarà considerato abusivo con tutte le conseguenze di legge civili e penali.

Art. 9 – Tipo di utenze

Ai fini dell’utilizzazione restano definiti i seguenti tipi di utenza:

a) Uso domestico: comprende i consumi esclusivamente domestici, pertanto non può essere applicata in caso di utilizzo promiscuo con negozi, uffici, attività produttive in generale.

b) Uso industriale: comprende i consumi relativi agli stabilimenti industriali, allevamenti, bar, ristoranti, cinema, locali pubblici in genere;

c) Uso commerciale: comprende i consumi relativi a negozi, uffici, studi, laboratori, ambulatori, associazioni, circoli, garages, clubs, magazzini, depositi, etc.);

d) Uso Enti: comprende tutti gli edifici, sia pubblici che privati, sedi in cui svolgono la propria attività o sono ospiti una molteplicità di utenti, quali scuole, edifici comunali, ospedali, alberghi, caserme, case di ospitalità;

e) Uso cantiere: comprende i consumi delle attività di impresa nella conduzione dei cantieri edili;

f) Fontanelle pubbliche: per l’alimentazione di fontanelle pubbliche, anche monumentali e/o ornamentali, idranti, naspi ed impianti antincendio in genere;

g) Fornitura tramite autobotte;

Art. 10 – Forniture di acqua per l'edilizia

Il Gestore si riserva la facoltà, previo pagamento del contributo di attivazione di cui all'allegato "A", di concedere forniture straordinarie e temporanee per usi edilizi. La richiesta va presentata in carta semplice e deve contenere i dati anagrafici e codice fiscale del richiedente, l'indicazione della località, il periodo per il quale viene chiesta la concessione, nonché gli estremi dell'autorizzazione amministrativa relativa allo stabile cui essa si riferisce. Dovrà contenere, altresì, l'impegno da parte del richiedente di sottostare alle disposizioni che verranno impartite da parte del Tecnico Comunale per la presa, la tubazione e quant'altro si ritiene necessario, ivi comprese l'eventuali limitazioni al fine di non pregiudicare il normale approvvigionamento idrico della popolazione ed a riparare a sua cura e spese eventuali danni che venissero arrecati alla tubazione ed alla sede stradale.

La fatturazione dei relativi consumi avverrà successivamente e calcolata applicando le tariffe vigenti, previste per le utenze di tipo industriale, deliberate dal Consiglio Comunale.

Art.11 – Forniture di acqua mediante autobotte comunale.

La fornitura di acqua mediante autobotte comunale deve essere preventivamente richiesta presso l'U.T.C. Essa può essere concessa nei seguenti casi:

a) per i cittadini che sono regolarmente iscritti nel registro degli utenti di acqua potabile i quali, per motivi particolari e contingenti imputabili al Comune, sono impossibilitati ad attingere acqua, per l'utenza interessata, dal civico acquedotto, previa verifica della regolarità dei pagamenti delle fatture precedenti;

b) per i cittadini che, pur non essendo iscritti nel registro degli utenti di acqua potabile, a causa di ostacoli insormontabili che non permettono l'allacciamento al pubblico acquedotto, si trovino nella necessità, per impellenti e documentati motivi di ordine igienico sanitario, di richiedere la fornitura.

All'atto della prenotazione il richiedente deve indicare l'ubicazione dell'utenza, il quantitativo di acqua richiesto, espresso in metri cubi, e i motivi per cui la fornitura risulta necessaria.

Nel caso "A" la richiesta di fornitura viene fatta anche per via orale e l'U.T.C., verificata la sussistenza dei motivi addotti dall'utente, risponde alla fornitura nel più breve tempo possibile.

Nel caso "B" la richiesta di fornitura deve essere iscritta e corredata dai documenti che ne comprovano la necessità. L'ufficio, dopo aver verificato la sussistenza delle motivazioni, redige l'autorizzazione scritta che deve essere controfirmata dal Sindaco o da un suo delegato.

In entrambi i casi, prima di ogni fornitura il richiedente dovrà provvedere al pagamento del corrispettivo di cui all'allegato "A", tramite versamento su apposito c/c intestato al Comune e la cui ricevuta dovrà essere esibita all'impiegato comunale incaricato del servizio.

Art. 12 – Tariffe e corrispettivi

a) Le tariffe di erogazione del servizio idrico integrato e le modalità di applicazione delle stesse sono determinate e approvate dall'Ente Gestore secondo quanto disposto in materia da parte dell'AEEGSI a cui è demandato il compito istituzionale di verificarle e approvarle definitivamente ai sensi dell'articolo 3, comma 1, del d.P.C.M. 20 luglio 2012.

b) Il piano tariffario sarà predisposto con il criterio dell'ISORICAVO, cioè garantendo la copertura del 100% dei costi effettivi del Servizio Idrico Integrato.

c) Tutte le imposte, comunque dovute per legge o regolamento, inerenti la fornitura ed i consumi dell'acqua sono a carico dell'Utente ed il loro importo è esposto nelle fat

d) In via transitoria, per tutti i nuovi **utenti** ovvero con **contatore guasto o illeggibile**, sarà previsto l'addebito di un consumo medio degli ultimi tre anni, ovvero, in mancanza di questi, sulla base dei

consumi medi annui degli utenti caratterizzati dalla stessa tipologia d'uso, da ricalcolare e conguagliare alla prima fatturazione conseguente la prima lettura utile.
Tutti i corrispettivi dovuti dall'utente per prestazioni non ricomprese in tariffa sono esposti nell'allegato A al presente regolamento.

Art. 13 – Divieto di subfornitura

E' vietata la cessione di acqua a terzi sotto qualsiasi forma. In caso di inadempimento di tale obbligo da parte dell'Utente il Gestore avrà il diritto di risolvere il contratto di fornitura senza obbligo alcuno di preavviso.

Art. 14 – Sospensione o revoca della fornitura

E' vietato utilizzare gli impianti di fornitura dell'acqua per uso diverso da quello richiesto, pena la sospensione immediata della fornitura stessa senza obbligo di alcun preavviso da parte del Gestore e l'eventuale successiva risoluzione del contratto di fornitura.

Art. 15 – Obblighi, responsabilità dell'Utente, divieti.

All'utente è richiesta tutta la diligenza e le attenzioni necessarie affinché siano pre manomissioni e da danneggiamenti gli impianti, i materiali e gli apparecchi di proprietà del Gestore installati presso l'utenza stessa.
In particolare l'Utente dovrà:

- segnalare tempestivamente al Gestore eventuali danni o deficienze di qualsiasi genere sulla condotta a monte del contatore;
- ricercare ed eventualmente eliminare immediatamente qualunque guasto sulle proprie condotte a valle del contatore che possa provocare dispersioni d'acqua;
- utilizzare tutte le precauzioni necessarie affinché eventuali rotture in un qualunque punto dell'allacciamento non causino danni per allagamenti o altro;
- effettuare, l'autolettura dei consumi idrici registrati dal contatore ogni qualvolta gli sia richiesto dal Gestore;
- L'Utente è pertanto responsabile dei danni ascrivibili a sua colpa od incuria ed è pertanto tenuto a rimborsare eventuali spese per le riparazioni.
- È fatto espressamente divieto di
- collegare pompe di qualunque natura e tipologia direttamente alla tubazione di allacciamento;
- fare uso dell'acqua potabile per scopi diversi da quelli previsti nel contratto di fornitura.

Art. 16 – Interruzioni della fornitura provocate dal danneggiamento del gruppo contatore

L'Utente dovrà porre estrema cura nel proteggere il punto di consegna, soprattutto nelle parti dell'impianto maggiormente esposti. In particolare dovrà provvedere alla protezione del gruppo di misura e dell'intero allacciamento mediante adeguati accorgimenti, segnalando tempestivamente al Gestore eventuali danni al contatore.
In nessun caso il Gestore potrà essere ritenuto responsabile per la mancanza d'acqua causata dal danneggiamento del gruppo contatore.

Art 17 – Interruzioni e irregolarità del servizio

Il Gestore non assume alcuna responsabilità per eventuali interruzioni, limitazioni di fornitura o diminuzione di pressione dovute a causa di forza maggiore quali guasti od incidenti, scioperi, o

dovute a particolari esigenze tecniche quali manovre di organi di regolazione, by-pass, ecc.. In nessuno di tali casi il titolare del contratto di fornitura avrà diritto al risarcimento dei danni. Solamente in caso di interruzione programmata del servizio, il Gestore si impegna a dare preventivo avviso mediante idonee e proporzionate modalità, in funzione del numero di utenze interessate.
Pertanto, gli utenti che per la natura della propria attività o per qualunque altra esigenza richiedano un'assoluta continuità di servizio dovranno provvedere all'installazione di un adeguato impianto di riserva con un'autonomia non inferiore alle 48 ore. Il Gestore dovrà comunque provvedere, con sollecitudine, a rimuovere le cause del disservizio.
Sovrappressioni: il gestore non assume alcuna responsabilità per eventuali danni provocati da aumenti di pressione nella rete di distribuzione provocati da guasti o dall'azionamento di organi di regolazione, sia in manuale che mediante dispositivi automatici, o da altre cause prevedibili ed imprevedibili, qualora l'Utente non abbia provveduto all'installazione di un riduttore di pressione a valle del contatore ed al mantenimento della piena efficienza del dispositivo.
Torbidità: il Gestore non assume alcuna responsabilità per l'occasionale presenza di torbidità e depositi nell'acqua erogata, oltre il valore massimo ammissibile, dovuti ad eventi pluviometrici eccezionali, alla riparazione di guasti sulla rete, al prolungato mancato utilizzo del servizio, alla vetustà delle tubazioni di allacciamento o alla struttura ad albero della rete di distribuzione che pe caratteristiche intrinseche non consenta la continua circolazione dell'acqua nelletubazioni.
Riparazioni e manutenzioni sulla rete: in seguito alla temporanea interruzione del servizio, nei primi istanti successivi al riempimento delle condotte si potrebbe verificare un'alterazione della trasparenza dell'acqua a causa della movimentazione di depositi all'interno delle tubazioni; in tali casi l'Utente dovrà lasciar fluire l'acqua per alcuni minuti fino al ripristino delle normali condizioni di erogazione, senza per questo pretendere dal Gestore una detrazione dei consumi utilizzati a tale scopo.
Il Gestore si impegna comunque ad adottare tutte le cautele necessarie per prevenire o comunque limitare i temporanei disservizi di cui ai punti precedenti.

Art. 18 – Sopralluoghi e verifiche

Risulteranno a carico dell'Utente gli interventi conseguenti a richieste inoltrate al Gestore per verificare cause di inconvenienti nel servizio di erogazione qualora dette cause risultino non imputabili al Gestore stesso, secondo le tariffe di cui all'allegato "A".

CAPITOLO II ALLACCIAMENTI – APPARECCHI DI MISURA

Art. 19 – Allacciamento

Si intende per allacciamento l'insieme di tutte le opere civili ed idrauliche atte all'approvvigionamento idrico di una o più utenze poste anche in immobili diversi. Fanno parte integrante dell'allacciamento la saracinesca di derivazione stradale, il relativo chiusino, le tubazioni ed il rubinetto di arresto a monte del contatore.

Il Gestore autorizza l'allacciamento alla rete nel rispetto delle norme e condizioni previste nel presente regolamento.

Spetta al Gestore determinare le caratteristiche tecniche e fisiche dell'allacciamento, con particolare riferimento al percorso delle diramazioni ed alla posizione del contatore.

Il richiedente dovrà garantire che il percorso adottato rimanga accessibile e ispezionabile.

Tutti gli allacciamenti alla rete idrica comunale saranno eseguiti a cura e spese del richiedente, il quale dovrà uniformarsi alle seguenti norme:

a) l'inizio dei lavori dovrà avvenire solo dopo che l'interessato avrà ottenuto l'autorizzazione all'allacciamento;

b) i lavori dovranno essere eseguiti continuativamente, senza alcuna interruzione, fino al completamento dell'opera.

Il richiedente l'allacciamento dovrà attuare tutte le cautele e le prescrizioni delle norme antinfortunistiche e resterà responsabile di tutti i danni che potrebbero derivare, a causa dei lavori, a persone, cose o animali;

c) i lavori saranno eseguiti sotto la sorveglianza dell'U.T.C. o degli impiegati responsabili i quali, qualora l'esecuzione delle opere o i materiali impiegati non fossero ritenuti idonei o conformi alle prescrizioni del presente regolamento, potranno disporre la sospensione delle opere, a loro insindacabile giudizio;

d) il pagamento del diritto di allaccio, di cui all'allegato "A", dovrà essere effettuato presso la Tesoreria Comunale e la relativa quietanza dovrà essere esibita all'ufficio comunale e/o all'impiegato addetto alla sorveglianza dei lavori, prima dell'inizio degli stessi;

e) a garanzia del ripristino del manto stradale e della corretta esecuzione delle opere, dovrà essere costituita, prima dell'inizio dei lavori, una cauzione di cui all'allegato "A". Tale cauzione verrà restituita dopo 3 mesi dall'esecuzione dei lavori, previo parere dell'Ufficio tecnico comunale in ordine alla perfetta esecuzione delle opere e del rifacimento della sede stradale. Qualora durante i tre mesi dalla fine dei lavori, e comunque prima dello svincolo della cauzione, dovessero verificarsi avallamenti o cedimenti del manto stradale riconducibili all'imperfetta esecuzione delle opere, il titolare della concessione resta obbligato a ripristinare fino al termine assegnatogli, il manto stradale con tutti gli accorgimenti del caso.

In caso di mancato o inadeguato ripristino, il Comune non solo avrà il diritto di incamerare la cauzione per provvedere in proprio all'esecuzione delle opere, ma potrà esigere dal titolare della concessione il rimborso delle maggiori spese eventualmente sostenute, fermo restando la revoca automatica della concessione nel caso in cui non venga interamente saldata la spesa sostenuta dal Comune, per dolo, colpa o negligenza dell'utente.

Art. 20 – Collocazione del contatore

Ogni allacciamento dovrà essere dotato di un numero di contatori pari al numero di utenze servite.

Il gruppo di misura si compone delle seguenti parti ordinate da monte a valle:

- rubinetto di arresto di monte;
- contatore con sigillo;
- rubinetto di arresto di valle;
- rubinetto di scarico;
- valvola di ritegno;
- giunto dielettrico;
- riduttore di pressione.

Dei dispositivi sopra elencati il rubinetto di arresto di monte e il contatore con sigillo sono obbligatori, gli altri eventuali. É ammesso anche l' utilizzo di singoli apparecchi dotati funzioni.

Ogni altro apparecchio (ad esempio un filtro), fatto salvo quanto previsto dall'art. 28, potrà essere installato dall'Utente solamente a valle della valvola di ritegno.

Ogni dispositivo posto a valle del contatc è di proprietà dell' Utente cui spetta ogni onere l'installazione e la manutenzione.

Il contatore sarà collocato di norma all'esterno delle abitazioni in posizione concordata con il Gestore, e sarà posto sul confine di proprietà in apposito pozzetto, o nicchia, adeguatamente protetto.

In particolare, per immobili con due o più utenze di tipo condominiale, l'installazione dei contatori potrà avvenire, in deroga, all'interno di spazi comuni purché facilmente accessibili, protetti dagli agenti atmosferiche ed in posizioni atte a consentire una facile manutenzione e lettura.

Art. 21 – Proprietà

Proprietà degli allacciamenti

La proprietà degli allacciamenti realizzati è dell'utente.

Proprietà delle tubazioni

Gli impianti e le tubazioni per la distribuzione dell'acqua dal limite della proprietà pubblica sono di proprietà dell'utente che deve provvedere alla loro manutenzione, nel rispetto delle vigenti norme in materia e di quelle prescritte dal Gestore. Fatta eccezione per le reti di distribuzione che attraversano proprietà private al fine di servire altri utenti, le tubazioni si intendono di proprietà comunale fino al limite con la proprietà privata dell'utente.

Gli impianti interni alle proprietà private dovranno essere dotati immediatamente a valle del misuratore di rubinetto di arresto, che sarà installato a cura e spese dell'utente. Il rubinetto di arresto o la saracinesca prima del contatore, dovranno essere posati in genere, in corrispondenza del margine della strada ed immediatamente fuori dalla zona asfaltata o comunque carrozzabile; gli stessi devono essere lasciati liberi e coperti con un chiusino in ghisa che non dovrà mai essere ricoperto con asfalto o terra. Il rubinetto di arresto potrà coincidere, nel caso di contatori ubicati in cassonetto collocato a filo strada, con la saracinesca installata a valle del contatore stesso. Nel caso il rubinetto di arresto non fosse collocato come previsto precedentemente, il confine di competenza della manutenzione competente al Gestore coinciderà con il filo strada comunale. Questa norma si applica anche agli impianti già esistenti alla data di entrata in vigore del presente regolamento, anche se dotati di contatore posto in proprietà privata.

L'utente deve adottare tutti i provvedimenti atti a prevenire dispersioni di acqua sull'impianto di propria competenza.

Gli impianti per la distribuzione dell'acqua nell'interno della proprietà privata, a valle del punto di consegna coincidente con il confine della proprietà pubblica, sono realizzati a cura e spese dell' utente.

Gli impianti di nuova realizzazione, e nei casi di manutenzione straordinaria devono essere eseguiti secondo le disposizioni vigenti in materia**..** Nel caso in cui vengano riscontrate irregolarità, il

Gestore può sospendere la fornitura senza alcun preavviso, riattivandola solo dopo che l'utente avrà eseguito, a sua cura e spese, le necessarie modifiche. Gli utenti rispondono della buona costruzione e manutenzione degli impianti interni. Il Gestore inoltre non assume nessuna responsabilità per i danni procurati dal cattivo funzionamento degli impianti interni medesimi.

Art. 22 – Oneri di allacciamento

I nuovi allacciamenti saranno realizzati, previa autorizzazione del Gestore, esclusivamente ed integralmente dall'utente, secondo le modalità di cui al precedente art.19. All'Utente sarà richiesto solo un contributo di attivazione di cui all'allegato "A" .
La richiesta dei lavori e la loro esecuzione, non impegnano il Gestore alla fornitura dell'acqua, che sarà concessa solo quando sarà formalizzato il relativo contratto.

Art. 23 – Oneri di manutenzione

La manutenzione sulle tubazioni di allacciamento fino al contatore compreso sarà effettuata dall'utente, sotto la direzione e previa autorizzazione dell'ufficio tecnico.
Il gestore si riserva la facoltà di spostare il contatore in posizione conforme alle indicazioni del presente regolamento in relazione alle connesse attività manutentorie e/o di lettura del contatore.
Il Gestore non effettua di norma alcun intervento di verifica da eseguirsi a valle del contatore.

Art. 24 – Disposizioni varie

Gli allacciamenti esistenti in derivazione dalla condotta principale comportano la responsabilità in solido delle utenze interessate.
Il personale tecnico del Gestore ha la facoltà di ispezionare in qualsiasi momento le opere costituenti l'allacciamento e di farle eventualmente modificare qualora ritenga che esse siano di pregiudizio al buon funzionamento dell'impiantistica idraulica. A tale effetto non potrà mai essere negato dall'utente agli incaricati l'accesso alla sua proprietà.
In particolare, l'utente non potrà impedire al Gestore di effettuare la riparazione di perdite sull'allacciamento.
Sulla base di comprovati elementi tecnici lega vetustà dell'allacciamento, il Gestore potrà ordinare all'utente di procedere al rifacimento integrale dello stesso, con oneri a carico dell'utente.

Art. 25 – Contatori – Manutenzione

I contatori sono di proprietà del Gestore che ne stabilisce il tipo ed il calibro, in relazione alla natura della fornitura ed al consumo presunto che l'Utente è tenuto a dichiarare al momento della stipula del contratto.
Il Gestore, a mezzo di propri incaricati muniti di tesserino di riconoscimento, avrà libero accesso ai propri impianti ed al contatore installato anche entro la proprietà privata per le necessarie verifiche e la rilevazione dei consumi.
Il Gestore ha inoltre la facoltà di chiedere la sostituzione dei contatori p necessità tecniche e di malfunzionamento; il Gestore si riserva di addebitare all'Utente le spese relative.
Il Gestore potrà chiedere di procedere allo spostamento del contatore qualora esso si trovi in posizione di difficile accessibilità o in seguito a modifiche effettuate sull'impianto idraulico interno.
Qualora però l'impiantistica interna non dovesse presentare sufficienti garanzie di affidabilità ed u buono stato di conservazione, si dovrà preventivamente provvedere alla sostituzione di quanto non idoneo. Gli oneri di spostamento del contatore sono a carico dell'Utente.

Art. 26 – Custodia dei contatori

L'Utente ha l'obbligo di mantenere sgombri e puliti gli alloggiamenti dei contatori.
Tutti gli apparecchi di misura vengono dotati di apposito sigillo di garanzia apposto dal Gestore. Qualora il personale dipendente del Gestore accerti la manomissione del sigillo, dovrà provvedere all'immediato ripristino dello stesso addebitando all'Utente le relative spese di cui all'allegato "A".
La ripetuta rimozione del sigillo, o qualunque altra operazione destinata a rendere irregolare il funzionamento del contatore, possono comunque dar luogo ad azione giudiziaria contro l'Utente, alla sospensione immediata dell'erogazione ed alla risoluzione del contratto di fornitura.
Il Gestore può inoltre ordinare in qualsiasi momento lo spostamento di misuratori posti in luoghi non facilmente accessibili ai propri tecnici, e tali lavori dovranno essere sempre consentiti dall'Utente.

Art. 27 – Posizione dei contatori

I contatori dovranno essere collocati in luogo idoneo e di facile accesso per le operazioni di lettura e manutenzione, tale luogo si dovrà stabilire in accordo con il servizio acquedotto.
A valle del contatore sarà collocato a spese dell'utente un rubinetto di arresto.
L'installazione dei contatori sarà fatta in apposite nicchie nell'immediata vicinanza del muro di cinta perimetrale.
Tutti i contatori e il rubinetto che li precede saranno provvisti di apposito sigillo di garanzia apposto dal servizio acquedotto.
Per i contatori già installati alla data di entrata in vigore del presente regolamento, il gestore potrà prescrivere l'esecuzione dei lavori necessari per rendere agevole la lettura disponendo, eventualmente, una diversa ubicazione del contatore.
Ove l'utente non vi provveda entro i 60 giorni successivi alla notifica della prescrizione potrà essere disposta la sospensione dell'erogazione.
L'utente ha l'obbligo di mantenere accessibili, sgomberi e puliti i pozzetti o nicchie dei contatori, la botola del pozzetto e lo sportello della nicchia.

Art. 28 – Usi impropri della Risorsa

Definizione della procedura per l'individuazione e la regolarizzazione dei prelievi non conformi al regolamento del servizio idrico integrato vigente.

Per usi impropri della risorsa idrica, devono intendersi:

a) sigilli manomessi, anche senza prelievo abusivo;
b) spostamento non autorizzato del misuratore;
c) manomissione e rottura del contatore, anche senza prelievo abusivo;
d) presenza di by pass su condotta fornita di misuratore;
e) inversione del misuratore ;
f) relievo abusivo da bocca antincendio;
g) allaccio in fognatura in assenza di nulla osta;
h) perdita
j) utilizzo diverso da quello indicato nel contratto.
k) Cessione a terzi senza esplicita autorizzazione del gestore ed alle condizioni e modalità dallo stesso ufficio stabilite.

E' fatto divieto di prelevare acqua senza un regolare contratto o allacciandosi senza l'intervento del gestore sulla rete idrica, di utilizzare l'acqua per usi diversi da quelli consentiti dal regolamento, di prelevare l'acqua senza un idoneo contatore o di prelevarne, anche parzialmente, mediante presa a monte del contatore.

Sono ritenuti abusivi tutti i prelievi effettuati da condotte, tubazioni e impianti se non espressamente autorizzati dal Gestore della stessa.
I prelievi d'acqua dalla rete idrica sono consentiti esclusivamente per le destinazioni indicate nel contratto di fornitura e con le modalità in esso specificate. E' pertanto vietato l'uso dell'acqua per destinazioni anche parzialmente diverse da quelle dichiarate ed autorizzate; anche tali prelievi sono comunque considerati abusivi.
Si considera Uso Improprio anche l'allaccio alla rete fognaria in assenza di regolare contratto. L' Utente che deve eseguire eventuali lavori è obbligato a informarsi presso gli uffici comunali preposti, sull'esatta ubicazione delle condutture stradali e delle reti idriche, affinché non siano recati danni alle stesse.
I prelievi abusivi accertati sono assoggettati al rimborso dell'acqua consumata, al rimborso delle spese sostenute per ricerche e accertamenti ispettivi, al rimborso dei danni sulle condotte di adduzione, al rimborso dei costi di rifacimento della derivazione e del gruppo di misura e del relativo alloggiamento e di ogni altro adeguamento impiantistico. Per l'importo dei costi e delle penali applicabili si rinvia al disposto successivo.
In caso di allaccio in fogna senza contratto, l'utente sarà tenuto al rimborso delle spese per il servizio di fognatura fruito, calcolato sulla base dell'acqua prelevata, oltre che degli ulteriori importi.
Qualora siano provocati guasti alle tubazioni per mancata richiesta di segnalazione di ubicazione, o per negligenza o colpa di chi esegue lavori in prossimità delle tubazioni, il gestore ha diritto al rimborso conseguente all'interruzione effettuata per le dispersioni di acqua riscontrate, il tutto maggiorato secondo quanto previsto in Regolamento Comunale. La riparazione, sarà ovviamente, eseguita a spese di chi ha provocato il guasto.
Ogni danno e conseguente spesa derivanti da incuria o manomissione del contatore sono a carico dell'utente, che per casi più gravi potrà anche essere sospeso dall'utenza.
Nel caso di uso differente da quello autorizzato nel contratto o la modifica d'uso successiva alla stipula del contratto e non comunicata, ovvero i casi di mancata comunicazione del subentro da parte del reale utilizzatore del servizio, l'utente deve saldare il consumo pregresso alla tariffa corretta per la tipologia d'uso effettiva e si applica la penale prevista nel regolamento comunale, oltre i normali costi di verifica e istruttoria.
Nei casi di uso del servizio senza contratto, o senza Nulla Osta all'allaccio in fognatura o comunque di prelievo non autorizzato effettuato con qualsiasi mezzo e/o artificio perpetrati dal titolare del contratto, o i casi rottura dolosa o inversione del contatore. l'utente è tenuto a pagare il corrispettivo del consumo pregresso e viene applicata la prevista nel Regolamento Comunale, oltre ad eventuale rimborso spese di ricerca e costi di verifica e istruttoria.
Le precedenti elencazioni solo puramente esemplificative: nelle relative casistiche andranno fatte confluire tutte le violazioni che possano essere considerate simili, in particolare riguardo all'elemento soggettivo che le contraddistingue.

CAPITOLO III
RILEVAZIONE DEI CONSUMI - CALCOLO DEI CORRISPETTIVI – MODALITA' DI PAGAMENTO

Art. 29 – Rilevazione dei consumi

a) Ai fini della determinazione dei consumi l'erogazione del servizio ha inizio dalla data effettiva d ' attivazione del contatore 'unità di misura utilizzat è il metro cubo. L'Utente ha l'obbligo di permettere e facilitare al personale del Gestore l'accesso ai contatori per il rilievo dei consumi. In caso di assenza dell'Utente al momento della lettura, l'incaricato lascerà una cartolina sulla quale l'Utente dovrà riportare i dati dei consumi e successivamente consegnarla o inviarla agli uffici competenti secondo le modalità consentite (posta, fax, e-mail, portale web, autolettura). La lettura dei è normalmente eseguita ad intervalli regolari stabiliti dal Gestore, che ha comunque facoltà di eseguire letture supplementari di controllo a vantaggio dell'Utente. Normalmente, la lettura dei contator è effettuata almeno una volta all'anno
b) È prevista altresì la possibilità di autolettura dei contatori da parte dell'utente da effettu su apposito modulo lasciato dal personale incaricato o inviato al domicilio dell'utente, ovvero via portale Web. Quando richiesta, l'autolettura deve considerarsi obbligatoria.
c) Qualora l'utente accerti degli inconvenienti nella rilevazione dei propri consumi (contatore sporco, vetro rotto, ecc.), dovrà comunque restituire la scheda di autolettura riportando in essa specificatamente quanto riscontrato.
d) In caso di accertata impossibilità di rilevare i consumi, sia da parte degli addetti, s parte dell'utente, sarà previsto l'addebito di un consumo medio degli ultimi tre anni, ovvero, in mancanza di questi, sulla base dei consumi medi annui degli utenti caratterizzati dalla stessa tipologia d'uso, da ricalcolare e conguagliare alla prima fatturazione conseguente la prima lettura utile.

Art. 30 – Contatori multiutenza e promiscui

Si intende per contatore multiutenza quello che alimenta unità immobiliari distinte, face parte o meno di un unico fabbricato.
Nelle abitazioni esistenti, qualora per motivi tecnici non sia possibile la separazione degli impianti idrici interni, è ammessa la presenza di contatori multiutenza. In tale caso verrà sottoscrit unico contratto in seguito al quale i consumi saranno addebitati mediante l'emissione di una unica fattura intestata al soggetto che avrà sottoscritto il contratto stesso.
I proprietari, qualora provvedano al rifacimento integrale dell'impianto o alla straordinaria manutenzione dello stesso, sono obbligati ad effettuare la separazione delle tubazioni di alimentazione per consentire la posa di un contatore per ciascuna utenza.

Art. 31 – Irregolare funzionamento del contatore

Qualora sia riscontrata irregolarità di funzionamento del contatore, il consumo dell'acqua, per tutto il tempo per il quale possa ritenersi dubbio il funzionamento dell'apparecchio e fino alla sostituzione del medesimo è valutato secondo quanto indicato nell'art.12 comma d).

Nei casi di manomissione del contatore, da imputarsi all'Utente, ed in carenza degli elementi di riferimento ai consumi precedenti, il consum è determinato dal Gestore sulla base di valutazioni tecniche, riferite alla media di casi analoghi.

Art. 32 – Guasti ai contatori ed accessori

Le spese per la riparazione e per l'eventuale sostituzione dei contatori sono a carico del gestore, tranne nei casi dovuti a cause imputabili all'utente stesso.

I contatori non possono essere rimossi o spostati se non previa autorizzazione del Gestore ed a spese dell'utente.

Art. 33 – Verifica dei contatori a richiesta dell'Utente

Qualora un Utente ritenga irregolare il funzionamento del contatore, il Gestore dispone le opportune verifiche da effettuarsi a mezzo idonee apparecchiature.

L'Utente, o persona da questi delegata, potrà assistere a sua cura ed eventuali spese, alle prove in argomento. Della verifica del contatore sarà redatto apposito verbale da sottoscriversi anche dall'Utente se presente. Nel caso che la verifica dimostri un irregolare funzionamento il Gestore provvederà anche al rimborso o al recupero di eventuali errate fatturazioni. A tal fine saranno presi in considerazione, ai fini della valutazione dell'errore nella fatturazione, i consumi storici dell'ultimo anno o in mancanza di questi elementi i consumi di utenti aventi le stesse caratteristiche dell'Utente interessato per il periodo presunto di mal funzionamento. In ogni caso il contatore sarà sostituito senza onere alcuno a carico del Utente.

Se invece la verifica comprova l'esattezza di funzionamento del contatore entro i limiti di tolleranza previsti dalle normative in vigore il Gestore provvederà ad addebitare all'Utente secondo i parametri indicati nella relativa tariffa e fatti salvi eventuali ulteriori oneri non previsti ad ogni modo addebitati sempre all'Utente, a copertura delle spese sostenute per le operazioni connesse alla verifica.

Art. 34 – Consumi eccessivi per rotture all'impianto a valle del contatore

Di norma, è considerato consumo eccessivo un consumo rilevato superiore al 150% del precedente. Il Gestore non assume in merito alcun obbligo di richiamare l'attenzione dell'utente su eventuali consumi eccessivi, anche se sproporzionati, pur adoperandosi per quanto possibile a segnalare all'Utente tali anomalie.

Art. 35 – Pagamento dell'acqua erogata e relative modalità

Ogni fornitura di acqua, a qualsiasi titolo avvenuta, è a carico 'Utente. L'acqua è pagata in ragione di quanto indicato dal contatore e secondo le rilevazioni fatte dal Gestore.

La fatturazione avverrà almeno due volte l'anno.

La quota fissa sarà fatturata in rate pertanto il periodo iniziato sarà computato per intero.

La fattura sarà calcolata sempre suddividendo il consumo secondo fasce tariffarie applicate al consumo reale o al consumo presunto, qualora la fatturazione fosse in acconto o nel caso di lettura non eseguita.

La fatturazione, comprensiva dei corrispettivi per fognatura e depurazione, se dovuti, è effettuata con periodicità modificabile dal Gestore nel corso del contratto, fatta salva facoltà di fatturazio supplementari.

La fattura conterrà gli importi dovuti per le seguenti voci:

- quote fisse riferite alla categoria di utenza;

- tariffa di acquedotto sul consumo riferito alla categoria di utenza secondo l'articolazione tariffaria applicata, comprensiva delle quote di eccedenze, se presenti;
- eventuali indennità di mora e recupero spese generali di esazione;
- tariffe di fognatura e depurazione secondo la tariffa in vigore;
- eventuali addebiti per sospensione e riattivazione del servizio;
- recupero spese postali se dovute ed in quanto compatibili con la normativa di settore;
- oneri fiscali.

La fattura sarà recapitata nel luogo di fornitura o ad altro indirizzo indicato dall'Utente che dovrà provvedere al pagamento integrale secondo le modalità ed i termini indicati nella fattura stessa. Tali modalità e termini potranno variare nel corso del contratto, garantendo in ogni caso un periodo non inferiore a 20 giorni tra la data di emissione ed il termine di pagamento.
In casi particolari potranno essere effettuate rateizzazioni sull'importo delle fatture emesse, applicando comunque gli interessi legali. Il Gestore si riserva il diritto di respingere o meno la richiesta di rateizzazione ed in ogni caso il numero e l'importo delle rate sarà stabilito dal Gestore stesso.
Nessun indennizzo o diminuzione di tariffa spetta inoltre agli utenti per eventuali interruzioni nel servizio di erogazione dell'acqua determinati da eccezionale siccità, da lavori di manutenzione alle opere dell'acquedotto, o per lavori di pubblica utilità, dal gelo o da analoghe cause di forza maggiore.

Norme transitorie.
Per tutte le utenze prive di contatore, ma regolarmente allacciate all'acquedotto è previsto in via transitoria il pagamento di un consumo mensile forfettario, come indicato nell'art. 12 del presente Regolamento, che verrà fatturato in dodicesimi, e pertanto il mese iniziato sarà computato per intero.
Il Gestore predisporrà un programma per la progressiva installazione di un contatore presso ciascuna utenza, operando nei tempi più rapidi compatibilmente con l'effettivo numero di contatori di cui sarà accertata la mancanza. Gli utenti non potranno pretenderne l'installazione in tempi diversi da quanto programmato dal Gestore.
L'Utente ha pertanto l'obbligo di permettere e facilitare al personale del Gestore l'accesso alla proprietà ed al fabbricato nonché di autorizzare l'esecuzione di tutte le opere necessarie alla posa del contatore.

Art. 36 – Mancato pagamento
Qualora l'Utente ritenga errati gli importi addebitati nella fattura ha la facoltà di richiedere al Gestore l'eventuale rettifica motivandone le ragioni. La relativa domanda in carta semplice deve essere presentata entro il termine della data di scadenza indicata nell'avviso di pagamento. A sua volta il Gestore darà riscontro alla richiesta entro i 30 giorni dal termine previsto per la scadenza dei pagamenti. Se le motivazioni fornite saranno accolte, il Gestore provvederà ad emettere una nuova fattura corretta fissando i termini di pagamento in 20 giorni dalla data di emissione. In caso contrario l'Utente dovrà provvedere al pagamento della fattura entro il termine di 20 giorni dalla data di comunicazione del mancato accoglimento della sua richiesta.
In ogni caso, in difetto di pagamento trascorsi tre giorni dalla scadenza fissata, da considerarsi come ritardo da parte dell' Utente, sarà applicata automaticamente e necessità di comunicazione alcuna, un'indennità di tardato pagamento pari al tasso di interesse legale per gli effettivi giorni di ritardo.

Il Gestore, in caso di mancato adempimento, invia all'Utente, mediante raccomandata A.R., idoneo sollecito di pagamento, indicante gli estremi della fattura sollecitata. Le relative spese andranno addebitate all'Utente alla prima fatturazione massiva.
Gli addebiti sopra indicati non dovranno essere applicati, qualora l'Utente abbia tempestivamente ed adeguatamente segnalato al Gestore il ritardato ricevimento della bolletta o, a seguito di ricezione di successiva fattura o del sollecito, il mancato ricevimento della stessa.
La deroga di cui al precedente capoverso non si applica quando il tardivo o mancato recapito della bolletta sia stato causato da una condotta (commissiva od omissiva) dell'Utente medesimo.
Ai fini dell'applicazione del presente articolo, la segnalazione del ritardato o mancato recapito si intende tempestiva ed adeguata se fatta prima del pagamento, e completa degli elementi probatori disponibili richiesti dal gestore.
Allo scopo di migliorare la qualità del servizio, e di eliminare la necessità di segnalare e comprovare il ritardato o mancato recapito, il Gestore utilizzerà ove possibile e conveniente modalità di consegna delle fatture con tracciamento e certificazione.
Il ritardo nel pagamento dei corrispettivi dovuti determinerà l'avvio della procedura di recupero credito dettagliatamente descritta nell'allegato B al presente regolamento.

CAPITOLO IV - NORME PER GLI IMPIANTI INTERNI

Art. 37 – Prescrizioni e collaudi

L'impianto per la distribuzione dell'acqua dopo il contatore e la relativa manutenzione sono eseguiti a cura e spese dell'Utente, in osservanza delle norme vigenti in materia.
Il Gestore si riserva di formulare prescrizioni speciali sugli impianti interni di competenza del Utente ritenute necessarie al funzionamento delle reti e degli impianti da esso gestiti. In forza di ciò, qualora l'installazione non fosse ritenuta idonea, il Gestore potrà sospendere la fornitura dell'acqua, previo preavviso scritto o anche in assenza di preavviso qualora sussistano ragioni di sicurezza, ferma restando la sua estraneità ad ogni responsabilità per danni a persone o a cose derivanti dall'impianto di proprietà dell'Utente.
Ogni impianto idraulico a valle del contatore dovrà comunque essere stato soggetto a collaudo nonché di certificato di conformità ai sensi della L. 46/90.

Art. 38 - Collegamenti di impianti ed apparecchi

É severamente vietato collegare alle condutture di acqua potabile apparecchi, tubazioni, impia contenti vapore, acqua calda, acque non potabili o di altro acquedotto, o comunque commiste a sostanze estranee. É inoltre vietato collegare i tubi dell'acqua potabile con apparecchi a cacciata per W.C. senza interposizione di vaschette aperte con rubinetti e galleggiante.
Tutte le bocche devono erogare acqua con zampillo libero e visibile al di sopra del livello massimo consentito dai recipienti ricevitori.
L'impianto interno deve essere elettricamente isolato dalla rete di competenza del Gestore con apposito giunto dielettrico isolante, e non può essere assolutamente utilizzato come prese di terra per il collegamento di impianti elettrici.

Art 39 – Impianti di pompaggio

Le installazioni per l'eventuale sollevamento dell'acqua all'interno degli edifici devono essere realizzate in maniera tale da impedire il ritorno in rete dell'acqua pompata, anche nel caso di guasto alle relative apparecchiature.
E' vietato in ogni caso l'inserimento diretto di pompe sulle condotte derivate da quelle stradali.

Art. 40 - Serbatoi

Nel caso di accumulo di acqua nei serbatoi, la bocca di erogazione deve trovarsi al di sopra del livello massimo, in modo da impedire ogni possibilità di ritorno dell'acqua per sifonamento.

Art. 41 – Modifiche degli impianti

Il Gestore può ordinare in qualsiasi momento le modifiche che ritenga necessarie per il corretto funzionamento tecnico degli impianti e 'Utente è tenuto ad eseguirle entro i limiti di tempo che g sono prescritti.
Da parte sua l'Utente non potrà apportare alcuna modifica:

- al punto dove si trova collocato il contatore;
- al punto di allacciamento sulla condotta principale.

In caso di inadempienza il Gestore ha facoltà di sospendere l'erogazione senza che l'Utente possa reclamare danni o considerarsi svincolato dall'osservanza degli obblighi contrattuali.

Art. 42 – Danni e responsabilità

Sono di stretta pertinenza dell'Utente la buona costruzione e manutenzione degli impianti interni. Il Gestore non può essere chiamato in alcun modo a rispondere dei danni che potessero derivare a terzi dagli impianti interni. Parimenti non può rispondere per eventuali danni provocati a seguito di necessarie manovre sulla rete idrica da essa gestita per cause ad esso non imputabil è consigliato pertanto dotare gli impianti interni privati di adeguate protezioni onde salvaguardarli da eventuali danni.

Art. 43 – Vigilanza

Il Gestore ha sempre diritto di verificare e controllare le opere, le condutture, i misuratori e quant'altro di sua proprietà. Il personale, munito di tessera di riconoscimento, deve pertanto poter accedere agli impianti sia esterni che interni, per le periodiche verifiche di consumo, o per accertare alterazioni e guasti nelle condutture ed agli apparecchi misuratori e comunque per assicurarsi della regolarità dell'impianto e del servizio, in armonia con quanto previsto dal regolamento e dal contratto.

In caso di opposizione o di ostacolo il Gestore si riserva il diritto di sospendere immediatamente la fornitura dell'acqua fino a che le verifiche abbiano potuto avere luogo e sia quindi stata accertata la regolarità dell'esercizio, senza che ciò possa dar diritto a richiesta di compensi od indennizzi di sorta da parte dell'Utente.

Resta altresì salvo il diritto del Gestore di risolvere il contratto di fornitura e di esigere il pagamento di qualsiasi credito comunque maturato.

Art 44 – Identificazione dei dipendenti

I dipendenti del Gestore sono muniti di tessera di riconoscimento che, nell'espletamento delle loro funzioni, dovranno esibire a richiesta.

Art 45 - Prescrizioni generali

L'Utente si impegna ad accettare ogni eventuale variazione che il Gestore ritenesse di dover apportare alla fornitura dell'acqua ed ai propri impianti, impegnandosi altresì a provvedere, a sua cura e spese, ad ogni modifica e sostituzione che si rendesse necessaria, in conseguenza di quanto sopra, per quanto attiene gli impianti interni e gli apparecchi di utilizzazione.

Art. 46 – Sospensione dell'erogazione dell'acqua

Oltre ai casi già specificatamente previsti, il Gestore si riserva il diritto di sospendere la fornitura dell'acqua quando:

- l'impianto ed il contatore risultino in posizione non idonea a seguito di modifiche ambientali eseguite senza preavviso;
- non sia regolarmente pagata la fattura dell'acqua in seguito ad esplicita comunicazione di sollecito;
- quando sia impedito l'accesso al personale del Gestore per la lettura del contatore e per ogni controllo e verifica ritenuti opportuni;
- siano state accertate perdite di acqua o guasti agli impianti;
- siano manomessi i sigilli al contatore; in tal caso l'Utente sarà penalizzato nella misura di un'ipotesi di consumo calcolato in funzione dell'utilizzo e per un periodo decorrente dalla data dell'ultima lettura effettuata dal Gestore;
- all'Utente intestatario ne subentri uno nuovo che non abbia eseguito la prescritta voltura del contratto;

- in ogni altro caso di mancata osservanza del presente regolamento.

In ogni caso l'Utente non potrà pretendere risarcimento di danni derivanti dalla sospensione della fornitura.

Art. 47 – Reclami

L'Utente, salvo diversa espressa indicazione riportata nella domanda di concessione idrica o in una seguente comunicazione, elegge il proprio domicilio ai fini contrattuali nel luogo di fornitura dell'acqua, dove ogni comunicazione sarà inviata dal Gestore. Ogni reclamo dovrà essere comunicato al Gestore per iscritto. Non sono ritenuti validi reclami rivolti verbalmente al personale dipendente. Fanno eccezione le sole segnalazioni tecniche con carattere di urgenza (guasti, perdite ecc.).

Art. 48 - Sanzioni

Senza pregiudizio dell'azione penale nei confronti di chi ha eseguito o fatto eseguire l'installazione di contatori o allacciamenti d'acqua "in diretta" dalla rete idrica in mancanza dell'espletamento dei necessari adempimenti, e comunque per ogni tipo di violazione del vigente Regolamento, il Gestore regolarizza le situazioni sopra citate addebitandone gli oneri conseguenti per intero all'Utente.

In caso di violazione delle norme contenute nel presente Regolamento il Gestore provvederà ad applicare le sanzioni amministrative previste nell'Allegato A del presente Regolamento.

Art. 49 - Applicabilità del diritto - Controversie

Per quanto non previsto nel presente Regolamento sono applicabili le norme e le disposizioni vigenti. Per ogni controversia tra il Gestor 'Utente è competente esclusivamente il Foro di Caltagirone.

Art. 50 – Obbligatorietà del rispetto del presente Regolamento

Il presente regolamento è obbligatorio per tutti gli Utenti. Esso dovrà intendersi parte integrante d ogni contratto di fornitura senza che ne occorra la materiale trascrizione, salvo all'Utente di averne copia all'atto della stipulazione del contratto o all'atto del suo rinnovo. L'Utente sottoscrive all'atto dell'eventuale preventivo e/o della stipula del contratto una dichiarazione nella quale dichiara di essere a conoscenza del contenuto del presente Regolamento per la concessione dell'acqua e di accettare tutte le clausole in esso contenute. Il Gestore si riserva la facoltà di modificare le disposizioni contenute nel presente Regolamento.

Art. 51 – Decorrenza

Il presente Regolamento abroga e sostituisce ogni regolamento comunale precedente ed entra in vigore dalla data della sua approvazione. I contratti di concessione dell'acqua in precedenza sottoscritti dagli Utenti sono da ritenersi automaticamente regolati dal presente Regolamento, salvo i casi di formale disdetta del contratto in atto.

ALLEGATO A - Costi per prestazioni accessorie

A1	Attivazione utenza/allaccio		€ 60,00
A2	Modifiche contrattuali		€ 30,00
A3	Voltura		€ 40,00
A4	Subentro		€ 40,00
A5	Voltura Eredi		gratuita
B1	Deposito Cauzionale	*Uso cantiere*	€ 200,00
C	Sopralluogo Tecnico		€ 35,00
E	Verifica metrica contatore	*Escluso contatori guasti*	gratuita
E1	Interventi a richiesta dell'utente		€ 35,00 l'ora
F1	Sospensione erogazione per morosità		€ 50,00
F2	Riattivazione erogazione		€ 30,00
G1	Manomissione impianti		€ 300,00
G2	Manomissione sigillo		€ 50,00
G3	Prelievo abusivo di acqua	*Oltre consumo stimato*	€ 1.000,00
H	Fornitura tramite autobotte		€ 35,00 a viaggio

ALLEGATO B

Linee guida per sospensione dell'erogazione conseguente uno stato di accertata morosità

Premesse

Al fine di far fronte all'elevato livello di morosità riscontrato dal Comune nello svolgimento dell'attività concernente l'espletamento del servizio idrico integrato, si rende necessario procedere attraverso una politica volta a rendere efficace l'azione di recupero dei crediti vantati, ferma restando la necessità operare senza incorrere nel rischio di compiere "pratiche commerciali scorrette".

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 20, comma 2, del D. Lgs. 6 settembre 2005, n. 206 una pratica commerciale si definisce scorretta *" se è contraria alla diligenza professionale, ed è falsa o idonea a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico, in relazione al prodotto, del consumatore medio che essa raggiunge o al quale è diretta o del membro medio di un gruppo qualora la pratica commerciale sia diretta a un determinato gruppo di consumatori "*.

La gestione del SII assolve a due distinte e convergenti funzioni di interesse pubblico: l'approvvigionamento della risorsa idrica, di carattere essenziale, e la tutela della medesima in chiave di protezione ambientale. In considerazione dell'obbligo di gestire il SII in condizioni di equilibrio economico e finanziario (articolo 117 del Decreto Legislativo n. 267/2000 e artt. 149 e 151 del Decreto Legislativo n. 152/06), il pagamento del servizio alla tariffa determinata al fine di coprire oltre i costi operativi anche la quota di ammortamento degli interventi di competenza dell'esercizio, deve consentire di disporre dei mezzi finanziari per la gestione stessa del SII, inclusa anche la auspicabile realizzazione degli investimenti, realizzando la duplice funzione di interesse pubblico sopra individuata.

In questo quadro, la tutela dei crediti commerciali realizza, dunque, una peculiare convergenza degli interessi del soggetto gestore e dei soggetti beneficiari, tanto che il legislatore ha previsto peculiari forme di tutela del credito, consentendo, in particolare, al gestore del SII di agire in autotutela, con la sospensione del servizio di fornitura d'acqua mediante distacco *(D.P.C.M. 4 marzo 1996, art. 8.4.5; "Il gestore, previa diffida a norma di legge, sospende l'erogazione in caso di morosità dell'utente e la riprende entro due giorni lavorativi dal pagamento ovvero a seguito di intervento dell'autorità competente")*. Lo stesso codice civile all'art. 1565 prevede che: *" Se la parte che ha diritto alla somministrazione è inadempiente e l'inadempimento è di lieve entità, il somministrante non può sospendere l'esecuzione del contratto senza dare congruo preavviso …"* .

L'obiettivo che si prefigge il presente documento è quello di definire una rigorosa procedura interna che impedisca di operare in modo non uniforme e scoordinato, ingenerando confusione nell'utenza.

1. Informazione, solleciti e diffide propedeutiche al distacco

Il ritardo nel pagamento dei corrispettivi dovuti determinerà l'avvio della procedura di recupero credito.

Tutta l'attività di recupero credito deve essere improntata ai principi di diligenza professionale, al fine di permettere al consumatore medio l'accesso alle informazioni necessarie a consentirne l'autodeterminazione dei propri comportamenti.

In particolare tutti gli utenti sono già messi in condizione di conoscere la propria regolarità nei pagamenti, ovvero la propria posizione debitoria, attraverso la semplice consultazione della fattura/bolletta che periodicamente viene recapitata gratuitamente al proprio domicilio, nella quale è riportato un dettagliato elenco delle eventuali fatture insolute, contenente anche gli importi non pagati.

Successivamente all'attività d'informazione suddetta eventuali posizioni debitorie vengono sollecitate attraverso contatti informali del tipo telefonico o tramite posta elettronica.

Qualora l'attività suddetta non produca gli effetti desiderati nei 45 giorni susseguenti la scadenza naturale della bolletta, il Gestore deve procedere a notificare, a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento, una diffida a norma di legge da cui si evinca senza alcun ragionevole dubbio che il protrarsi della morosità determinerà, senza ulteriori preavvisi, la sospensione del servizio, con addebito delle spese e delle penalità previste dal regolamento di distribuzione. Nella stessa busta contenente la diffida sarà inserito un bollettino di conto corrente postale al fine di consentire il pagamento a saldo di quanto dovuto.

L'invio della diffida determina in automatico la creazione di una voce di debito a carico dell'utenza per un importo di € 5,00 (oltre IVA), che verrà esposto alla prima fatturazione utile con la descrizione "Gestione morosità e spese postali"

Il programma di gestione delle utenze viene opportunamente predisposto al fine di gestire tutte le notificazioni anzidette e pertanto solo quando sono state regolarmente espletate le suddette attività di informazione, sollecito e diffida verranno avviate le procedure di distacco e sospensione.

2. Individuazione delle utenze a cui sospendere il servizio

Il responsabile dell'Ufficio Idrico deve procedere ad individuare le utenze a cui sospendere il servizio, previo accertamento della compiutezza della procedura descritta al paragrafo precedente e del persistere dello stato di morosità dell'utenza.

Al fine di indurre l'utente a "pagare puntualmente" le bollette si procede alla sospensione del servizio anche in presenza di una sola fattura insoluta.

Compete al responsabile dell'Ufficio Idrico procedere alla stampa e alla sottoscrizione dei verbali di chiusura erogazione che devono essere consegnati alla squadre operative il giorno antecedente a quello fissato per il distacco.

La stampa del verbale di sospensione determina in automatico la creazione di una voce di debito a carico dell'utenza per un importo di € 50,00 (oltre IVA), che verrà esposto alla prima fatturazione utile con la descrizione "Diritti per sospensione dell'erogazione".

Non potrà essere sospesa l'erogazione del servizio, anche se morosi, agli utenti che versano in condizioni di documentato stato di disagio economico-sociale ai quali sarà infatti, in ogni caso, garantito il quantitativo minimo vitale pari a 50 litri per abitante al giorno.

3. Sospensione dell'erogazione

Una volta predisposti i verbali di sospensione si procede al distacco senza alcuna remora e senza ulteriore preavviso all'utenza, procedendo alla chiusura della valvola a passante ed apponendo il sigillo numerato, eventualmente con l'assistenza delle forze dell'ordine se ritenuto necessario. Il verbale di sospensione deve essere completato nella parti mancanti, in particolare si deve appuntare il numero del sigillo apposto, la lettura del contatore nonché idonea documentazione fotografica ed eventuali ulteriori annotazioni ritenute utili.

Una copia del verbale viene quindi lasciata all'utente nella cassetta della posta, se possibile, ovvero dentro la nicchia del contatore, mentre l'altra viene riconsegnata in ufficio al fine di inserire nel sistema l'avvenuto distacco, il numero di sigillo e la lettura registrata. La procedura di distacco deve concludersi con la chiusura e l'apposizione del sigillo: non è ammessa alcuna deroga né eccezione tranne che l'utente oppone resistenza ovvero è in grado di dimostrare l'avvenuto integrale pagamento.

Viene fatto infine divieto agli operai di procedere alla sospensione del servizio, anche se per errore risulta emessa la relativa disposizione, a tutti gli immobili adibiti all'espletamento di servizi essenziali, quali a titolo esemplificativo: ospedali, uffici comunali, scuole ed asili, caserme,

4. Gestione del front-office

All'utente che si presenta al front-office del Gestore con l'erogazione dell'acqua sospesa vengono fornite, con la massima chiarezza e cortesia tutte le informazioni richieste, fermo restando che l'operatore deve preliminarmente verificare la completezza dei dati personali già inseriti a sistema e, in caso di eventuali carenze, integrarli con ulteriori recapiti (telefonici e/o di posta elettronica).

All'utente verranno quindi consegnati, qualora ne sia sprovvisto, i duplicati delle bollette insolute e la fattura relativa ai "Diritti per riattivazione del servizio sospeso per morosità" pari ad € 30,00 oltre IVA.

Qualora la morosità complessiva sia superiore a 500,00 € e l'utente ne faccia motivata ed espressa richiesta scritta, l'Ufficio Idrico, previa verifica dell'effettivo stato di disagio economico dell'utente mediante acquisizione del modello ISEE, provvede a gestire il recupero dei crediti in modo personalizzato, fermo restando che prima di riattivare il servizio necessita il pagamento di almeno 200,00 €.

Il piano di rientro viene definito nel rispetto delle seguenti fasce di debito complessivo maturato:

a) Per importi compresi tra € 200,00 e € 800,00, il debito può essere estinto al massimo in ulteriori tre rate mensili, ciascuna di importo non inferiore a € 200,00, oltre il primo versamento di € 200,00;

b) Per importi compresi tra € 800,00 e € 1.800,00, il debito può essere estinto al massimo in ulteriori otto rate mensili, ciascuna di importo non inferiore a € 200,00, oltre il primo versamento di € 200,00;
c) Per importi compresi tra € 1.800,00 e € 5.000,00, il debito può essere estinto attraverso il pagamento di rate mensili di importo non inferiore a € 300,00, oltre il primo versamento di € 500,00;
d) Per importi superiori a 5.000,00 € la rateizzazione dovrà essere sottoposta ad autorizzazione del Dirigente.

L'Ufficio Idrico non è autorizzato a sottoscrivere piani di rientro con contenuti diversi da quanto su riportato, e pertanto qualsiasi eventuale istanza di diversa rateizzazione deve essere preventivamente approvata dal Dirigente.

Con la sottoscrizione del piano di rientro, l'utente accetta incondizionatamente;

- Il riconoscimento del debito complessivo maturato;
- L'obbligo del pagamento delle rate entro le scadenze concordate;
- La clausola che in caso di ritardo nel pagamento delle rate il Gestore procederà, senza alcun ulteriore preavviso, al nuovo distacco a cui non potrà più seguire alcuna rateizzazione.

La gestione della pratica oggetto di rateizzazione, compreso l'eventuale ulteriore distacco resta di competenza esclusiva dell'Ufficio Idrico, che procederà ad inserire a sistema tutte le informazioni necessarie ad una corretta conduzione della stessa. In particolare, in caso di ritardo superiore a dieci giorni del pagamento della rata concordata, verrà disposto un nuovo distacco che sarà eseguito esclusivamente da personale interno del Gestore.

5. Riattivazione del servizio

Una volta accertato il pagamento a saldo di quanto dovuto, compreso il pagamento della fattura relativa alla riattivazione del servizio, ovvero la prima rata nel caso di concordata rateizzazione, il personale dell'ufficio Idrico emette la disposizione di riallaccio, da consegnare esclusivamente all'ufficio tecnico che procede al riallaccio entro le successive 24 ore.

Il personale che opera il riallaccio deve preliminarmente verificare la corretta apposizione del sigillo, il mantenimento della sua integrità, la lettura del contatore ed annotare eventuali anomalie sul verbale di riapertura.

Il suddetto verbale, compilato in ogni sua parte viene quindi riconsegnato all'ufficio che ha emesso la disposizione di riallaccio che provvede a curarne la registrazione al sistema informatico.

6. Risoluzione del contratto

Qualora l'utente con servizio sospeso non si presenta allo sportello per regolarizzare la propria posizione debitoria entro i novanta giorni successivi al distacco, il Gestore procede a rimuovere il contatore e a comunicare, mediante lettera raccomandata A/R, l'avvio del procedimento di risoluzione del contratto.

Trascorsi ulteriori 30 gg. il Gestore procede, senza ulteriore indugio, alla risoluzione del contratto, alla rimozione dell'allaccio e al recupero coattivo del debito maturato.

7. Riapertura d'ufficio

Qualora l'utente non si rechi in ufficio per definire la propria posizione, ma si limiti a trasmettere copia delle ricevute comprovanti l'avvenuto saldo della propria morosità, l'ufficio procede ad emettere la disposizione di riapertura e la creazione di una voce di debito "Riattivazione del servizio sospeso per morosità" pari ad € 30,00 oltre IVA, che verrà esposta alla prima fatturazione utile. Solo nel caso il pagamento sia avvenuto antecedentemente alla data di emissione della disposizione di chiusura, non si deve creare quest'ultima voce di debito. Qualora da una verifica emerga che l'utente abbia rimosso autonomamente il sigillo, viene creata una voce

di debito per “Penalità derivante da manomissione sigillo” di € 50,00 oltre IVA, che verrà esposta alla prima fatturazione utile.