

Acque  Veronesi

ATO
VERONESE
Consiglio di Bacino Veronese



**REGOLAMENTO
DEL SERVIZIO ACQUEDOTTO
NELL'A.T.O.
VERONESE**

**Approvato
con deliberazione
di Assemblea d'Ambito
n. 5 dell'8 ottobre 2020**

Società di Gestione:		Acque Veronesi Scrl Lungadige Galtarossa, n. 8 37133 Verona Tel. 045/8677444 Fax 045/8677468 www.acqueveronesi.it info@acqueveronesi.it	
-----------------------------	--	---	--

**REGOLAMENTO DEL SERVIZIO ACQUEDOTTO
DELL'ATO VERONESE
INDICE**

TITOLO I - NORME PER LA FORNITURA	CAPITOLO I - NORME GENERALI	6
ART. 1 - OGGETTO E DEFINIZIONI.....		6
ART. 2 - RICHIESTA E CONDIZIONI PER LA FORNITURA DELL'ACQUA E L'ALLACCIAMENTO ALLA RETE IDRICA		12
ART. 3 - PUNTO DI CONSEGNA E PRESSIONE DI FORNITURA E PORTATA MASSIMA DERIVABILE		12
ART. 4 - MODALITÀ DI PERFEZIONAMENTO DELLA RICHIESTA DI ALLACCIAMENTO.....		12
ART. 5 - TITOLARITÀ DEL CONTRATTO.....		13
ART. 6 - DURATA DEL CONTRATTO DI FORNITURA.....		13
ART. 7 - MODALITÀ DI RECESSO DAL CONTRATTO. RIATTIVAZIONE.....		14
ART. 8 - TIPI DI UTENZA.....		14
ART. 8 bis – USO AGRICOLO E ZOOTECNICO: AGRICOLO E IRRIGUO PRIVATO		15
ART. 9 - TARIFFE.....		16
ART. 10 - PRELIEVI ABUSIVI, CESSIONE A TERZI, MANOMISSIONE CONTATORI		16
ART. 11 - OBBLIGHI, RESPONSABILITÀ DELL'UTENTE, DIVIETI		16
ART. 12 - INTERRUZIONI DELLA FORNITURA PROVOCATE DAL GELO		17
ART. 13 - INTERRUZIONI E RIDUZIONI DEL SERVIZIO		17
ART. 14 - SOPRALLUOGHI E VERIFICHE		18
CAPITOLO II.....		19
ALLACCIAMENTI - APPARECCHI DI MISURA.....		19
ART. 15 - ALLACCIAMENTO		19
ART. 16 - COLLOCAZIONE DEL CONTATORE.....		19
ART. 17 - ONERI DI COSTRUZIONE ⁽¹⁾		19
ART. 18 - RINUNCIA ALL'ESECUZIONE DEI LAVORI		20
ART. 19 - MANUTENZIONE		20
ART. 20 - CUSTODIA DEI CONTATORI.....		21
CAPITOLO III.....		22
ART. 21 - RILEVAZIONE DEI CONSUMI.....		22
ART. 22 - VERIFICA DEI CONTATORI A RICHIESTA DELL'UTENTE		22
ART. 23 - CONSUMI ECCESSIVI PER ROTTURE ALL'IMPIANTO A VALLE DEL CONTATORE		23
ART. 24 – FATTURAZIONE E PAGAMENTO DEL SERVIZIO		23
ART. 25 – RITARDATO O MANCATO PAGAMENTO		24
TITOLO II		27
ART. 26 - PRESCRIZIONI E COLLAUDI		27
ART. 27 - COLLEGAMENTI DI IMPIANTI ED APPARECCHI.....		27
ART. 28 - IMPIANTI INTERNI DI POMPAGGIO.....		27

ART. 29 - SERBATOI	27
ART. 30 - MODIFICHE	28
ART. 31 - DANNI E RESPONSABILITÀ	28
TITOLO III	29
ART. 32 - USO PUBBLICO NON DISALIMENTABILE ANTINCENDIO E BOCHE ANTINCENDIO - ANTINCENDIO	29
ART. 33 - MODALITÀ DI INSTALLAZIONE DELLE APPARECCHIATURE ANTINCENDIO.....	29
ART. 34 - TARIFFA ANTINCENDIO	30
ART. 35 - ATTIVAZIONE E CONSEGNA DELLA PRESA ANTINCENDIO.....	30
ART. 36 - VIGILANZA	31
ART. 37 - PRESCRIZIONI GENERALI	31
ART. 38 - SOSPENSIONE DELL'EROGAZIONE DELL'ACQUA.....	31
ART. 39 – RECLAMI E RISOLUZIONE EXTRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE	31
ART. 40 - SANZIONI	32
ART. 41 - DIRITTO APPLICABILE	32
ART. 42 - OBBLIGATORIETÀ.....	32
ART. 43 - DECORRENZA	32

PREMESSA

1. L'Autorità di Ambito Territoriale Ottimale Veronese (AATO Veronese), con deliberazione n. 1 del 4 febbraio 2006 dell'Assemblea d'ambito (pubblicata in pari data mediante affissione all'Albo pretorio, nella sede dell'Autorità e nella sede della Provincia di Verona, ai sensi dell'art. 124, comma 1, del D. Lgs. 267/2000) e con successiva stipula di apposita Convenzione in data 15 febbraio 2006, ha affidato alla Società Acque Veronesi Scarl, che ha accettato, la gestione del Servizio Idrico Integrato, ai sensi dell'art. 113, comma 5, lettera c) del D. Lgs. 18 agosto 2000, n. 267, nell'area "Veronese" dell'Ambito.
2. Con successiva deliberazione n. 5 in data 2 luglio 2007, l'Assemblea dell'AATO Veronese ha approvato il Regolamento del Servizio Idrico Integrato, includente il presente Regolamento che, per effetto di tale affidamento e tali deliberazioni, entrerà in vigore dal 19 luglio 2007.
3. Con ulteriore deliberazione n. 5 in data 08 ottobre 2020 Il Consiglio di Bacino dell'ATO Veronese ha apportato al Regolamento modifiche ed adeguamenti alla disciplina normativa e regolatoria intercorsa; per effetto di tale deliberazione il Regolamento, nel testo attuale, entra in vigore dal 24 ottobre 2020.

TITOLO I - NORME PER LA

FORNITURA CAPITOLO I - NORME

GENERALI

ART. 1 - OGGETTO E DEFINIZIONI

1. Il presente regolamento disciplina le modalità di fornitura dell'acqua per gli usi domestici, industriali, agricoli, e assimilabili.
2. La fornitura di acqua per usi domestici è da ritenersi prioritaria rispetto ad ogni altro uso. Forniture idriche per altri usi possono essere in ogni momento revocate o temporaneamente sospese, qualora possano recare grave nocumento alla distribuzione di acqua ad uso domestico, senza che ciò possa costituire titolo per risarcimento dei danni.
3. Definizioni:
 - a) accettazione del preventivo è l'accettazione formale da parte del richiedente delle condizioni esposte nel preventivo;
 - b) acquedotto è l'insieme delle infrastrutture di captazione, adduzione, potabilizzazione e distribuzione, finalizzate alla fornitura idrica;
 - c) allacciamento idrico è la condotta idrica derivata dalla condotta principale e/o relativi dispositivi ed elementi accessori e attacchi, dedicati all'erogazione del servizio ad uno o più utenti. Di norma inizia dal punto di innesto sulla condotta di distribuzione e termina al punto di consegna dell'acquedotto;
 - d) allacciamento fognario è la condotta che raccoglie e trasporta le acque reflue dal punto di

scarico della fognatura, alla pubblica fognatura;

- e) atti autorizzativi sono le concessioni, autorizzazioni, servitù o pareri obbligatori, il cui ottenimento è necessario per l'esecuzione della prestazione da parte del gestore, escluse le concessioni, autorizzazioni o servitù la cui richiesta spetta al richiedente;
- f) attivazione della fornitura è l'avvio dell'erogazione del servizio, a seguito o di un nuovo contratto di fornitura, o di modifica delle condizioni contrattuali (voltura);
- g) autolettura è la modalità di rilevazione da parte dell'utente finale, con conseguente comunicazione al gestore del SII, della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;
- h) Autorità (o ARERA) è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, istituita ai sensi della Legge n. 481/95. Con Decreto-Legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito nella Legge 22 dicembre 2011, n. 214, all'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas (AEEG, poi trasformata in AEEGSI e successivamente in ARERA) sono state attribuite competenze anche in materia di servizi idrici. Infatti, l'art. 21, comma 19 del suddetto Decreto, prevede che: "con riguardo all'Agenzia nazionale per la regolazione e la vigilanza in materia di acqua, sono trasferite all'Autorità per l'energia elettrica e il gas le funzioni attinenti alla regolazione e al controllo dei servizi idrici, che vengono esercitate con i medesimi poteri attribuiti all'Autorità stessa dalla legge 14 novembre 1995, n. 481". L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) è un organismo indipendente, istituito con la Legge 14 novembre 1995 n. 481, con il compito di tutelare gli interessi dei consumatori e di promuovere la concorrenza, l'efficienza e la diffusione di servizi con adeguati livelli di qualità, attraverso l'attività di regolazione e di controllo;
- i) Bonus sociale idrico è il bonus idrico introdotto dall'ARERA - in coerenza con l'art. 3, comma 1, del D.P.C.M. 13 ottobre 2016 - con Deliberazione n. 897/2017/R/IDR;
- j) Carta dei servizi è il documento, adottato in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del SII;
- k) cessazione è la disattivazione del punto di consegna o punto di scarico a seguito della disdetta del contratto di fornitura da parte dell'utente finale con sigillatura o rimozione del misuratore;
- l) contratto di fornitura del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, è l'atto stipulato fra l'utente finale e il gestore del servizio; il contratto di fornitura può essere stipulato anche a distanza o fuori dai locali commerciali del gestore;
- m) Contratto a distanza: qualsiasi contratto concluso tra il gestore e il consumatore nel quadro di un regime organizzato di vendita o di prestazione di servizi a distanza senza la presenza fisica e simultanea del professionista e del consumatore, mediante l'uso esclusivo di uno o più mezzi di comunicazione a distanza fino alla conclusione del contratto, compresa la conclusione del contratto stesso;
- n) data di invio è:
 - per le comunicazioni inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al vettore incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
 - per le comunicazioni trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del gestore o la data invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta

- elettronica;
- per le comunicazioni rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;
- o) data di ricevimento è:
- per le richieste e le conferme scritte inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del vettore incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
 - per le richieste e le conferme scritte trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;
 - per le richieste e le conferme scritte ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;
- p) deposito cauzionale: È una somma di denaro che il cliente versa al gestore a titolo di garanzia, se il pagamento della bolletta non è domiciliato in banca o in posta. Il deposito deve essere restituito dopo la cessazione del contratto, aumentato degli interessi legali;
- q) depurazione è l'insieme degli impianti di trattamento delle acque reflue urbane convogliate dalle reti di fognatura, al fine di rendere le acque trattate compatibili con il ricettore finale, comprese le attività per il trattamento dei fanghi;
- r) diritto di ripensamento: consiste nella possibilità per una delle parti contraenti di sciogliere unilateralmente un contratto. Nel caso di stipula del contratto a distanza l'utente ha diritto a recedere dal contratto entro 14 (quattordici) giorni dalla conclusione, come regolato dal D.Lgs. n. 21 del 21/02/2014. La volontà di recedere dal contratto va presentata per iscritto;
- s) disagio economico sociale è la condizione di vulnerabilità in cui versa un utente diretto, come definita all'articolo 1, comma 3, del decreto ministeriale 29 dicembre 2016 e s.m.i e all'articolo 3, comma 9bis del decreto legge 185/08;
- t) disattivazione è l'interruzione dell'erogazione del servizio al punto di consegna, con la contestuale rimozione del misuratore;
- u) Ente di governo dell'ambito è la struttura individuata dalla competente regione per ciascun ambito territoriale ottimale (ATO), alla quale è trasferito l'esercizio delle competenze spettanti agli enti locali in materia di gestione delle risorse idriche, ivi compresa la programmazione delle infrastrutture idriche, ai sensi di quanto previsto all'art. 147 comma 1 del d.lgs. 152/06 (e s.m.i.);
- v) fascia agevolata (o fascia di consumo annuo agevolato) come definita dal soggetto competente in coerenza con l'articolo 5 del TICS, indica il primo scaglione di consumo in cui deve essere articolata la quota variabile del servizio di acquedotto per l'utenza domestica residente;
- w) fognatura è l'insieme delle infrastrutture per l'allontanamento delle acque reflue urbane, costituite dalle acque reflue domestiche o assimilate, industriali, meteoriche di dilavamento e di prima pioggia; comprende anche le reti di raccolta, i collettori primari e secondari, gli eventuali manufatti di sfioro, ivi inclusi i connessi emissari e derivatori;
- x) gestore è il soggetto che gestisce il SII ovvero ciascuno dei singoli servizi che lo compongono in virtù di qualunque forma di titolo autorizzativo e con qualunque forma giuridica in un determinato territorio, ivi inclusi i Comuni che li gestiscono in economia;
- y) giorno ferialo è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e sabato inclusi;

- z) giorno lavorativo è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
- aa) Impianto interno: impianto interno alla proprietà fino al punto di consegna della fornitura che di norma è collocata su suolo pubblico al limite della proprietà privata
- bb) indennizzo automatico è l'importo riconosciuto all'utente finale nel caso in cui il gestore non rispetti lo standard specifico di qualità;
- cc) interruzioni non programmate sono le interruzioni del servizio di acquedotto derivanti da segnalazione al pronto intervento o avviso di telecontrollo/controllo interno riconducibili a situazioni di disagio o di pericolo (per gli utenti o per l'ambiente), tali da richiedere interventi non differibili nel tempo;
- dd) interruzioni programmate sono le interruzioni del servizio differenti da quelle non programmate di cui al precedente alinea;
- ee) ISEE è l'Indicatore della situazione economica equivalente, di cui al D.P.C.M. n. 159 del 5 dicembre 2013 e ss. mm. e ii.;
- ff) lavoro semplice è la prestazione di lavoro che riguarda l'esecuzione a regola d'arte di nuovi allacciamenti idrici o fognari o operazioni di qualsiasi natura su allacciamenti esistenti (ad es. nuovi attacchi) o su misuratori esistenti (spostamento, cambio, etc.) che non implichi specifici interventi per adattare alla nuova situazione i parametri idraulici degli allacciamenti stessi o la realizzazione di lavori per i quali è necessario l'ottenimento di atti autorizzativi da parte di soggetti terzi o la necessità di interrompere la fornitura del servizio ad altri utenti;
- gg) lavoro complesso è la prestazione di lavori, da eseguire su richiesta dell'utente finale, non riconducibile alla tipologia di lavoro semplice;
- hh) tra le cause di forza maggiore rientrano gli atti di autorità pubblica, gli eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, gli scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, il mancato ottenimento di atti autorizzativi;
- ii) lettura è la rilevazione effettiva da parte del gestore del SII della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;
- jj) limitazione della fornitura è la riduzione del flusso di acqua erogata al punto di consegna nei casi di morosità, garantendo il quantitativo essenziale di acqua per le utenze domestiche residenti;
- kk) livello di pressione è la misura della forza unitaria impressa all'acqua all'interno della condotta espressa in atmosfere;
- ll) per fattori di qualità si intendono gli aspetti rilevanti per la percezione del servizio da parte dell'utente (es.: il tempo di preventivazione, l'attesa agli sportelli, il pronto intervento, ecc.);
- mm) gli indicatori di qualità sono variabili quantitative o parametri qualitativi in grado di rappresentare adeguatamente, per ciascun fattore di qualità, i livelli di prestazione del servizio erogato. L'individuazione di indicatori di qualità è il punto di partenza per avviare il processo di continua misurazione e miglioramento dei livelli di qualità del servizio, intesa come capacità di soddisfare le aspettative dell'utenza nel tempo;
- nn) livello o standard di qualità è il livello del servizio promesso, ovvero il valore stabilito dall'ARERA tramite la RQSII, o eventualmente definiti dall'EGA, anche su proposta del Gestore, ulteriori o differenziati rispetto alla disciplina della RQSII;

- oo) standard specifico di qualità è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al singolo utente finale. In caso di mancato rispetto di esso, come di seguito specificato, sono previsti indennizzi all'utente finale da parte del Gestore;
- pp) standard generale di qualità è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti finali;
- qq) misuratore è il dispositivo atto alla misura dei volumi consegnati;
- rr) misuratore non accessibile è il dispositivo atto alla misura dei volumi consegnati per cui l'accesso da parte del Gestore è consentito solo in presenza del titolare del punto di consegna o di altra persona da questi incaricata;
- ss) morosità dell'utente finale (o morosità) è l'inadempimento dell'obbligazione di pagamento degli importi dovuti dall'utente finale al gestore in base al relativo contratto di fornitura;
- tt) operatore è una persona incaricata in grado di rispondere alle richieste dell'utente finale che contatta il gestore relativamente a tutti gli aspetti principali della fornitura di uno o più servizi del SII;
- uu) portata è la misura della quantità di acqua che attraversa la condotta nell'unità di tempo;
- vv) prestazione è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni esecuzione di lavoro o intervento effettuata dal gestore;
- ww) punto di consegna della fornitura è rappresentato dal contatore se posto al limite della proprietà privata, oppure dal limite della proprietà privata medesimo, qualora il contatore sia posto al suo interno;
- xx) punto di scarico della fognatura è il punto in cui la condotta di allacciamento fognario si collega all'impianto o agli impianti di raccolta reflui dell'utente finale;
- yy) quantitativo essenziale di acqua è il quantitativo minimo vitale, fissato dal D.P.C.M. 13 ottobre 2016, in 50 litri/abitante/giorno (corrispondenti a 18,25 mc/abitante/anno), necessario al soddisfacimento dei bisogni fondamentali;
- zz) reclamo scritto è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente finale, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui l'utente finale ha aderito, dal contratto di fornitura, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente finale, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione;
- aaa) riattivazione è il ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura o alla sospensione o alla limitazione della stessa;
- bbb) richiesta scritta di informazioni è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale un qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazioni in merito a uno o più servizi del SII non collegabile ad un disservizio percepito;
- ccc) richiesta scritta di rettifica di fatturazione è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale un utente finale esprime lamentele circa la non correttezza dei corrispettivi fatturati in merito a uno o più servizi del SII;
- ddd) servizio idrico integrato (SII) è l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione delle acque reflue, ovvero di

ciascuno di suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali, definiti ai sensi della regolazione dell' unbundling contabile del SII;

- eee) servizio telefonico è il servizio telefonico che permette all'utente finale di mettersi in contatto con il proprio gestore per richieste di informazioni, prestazioni o servizi, inoltre di reclami e ogni altra prestazione o pratica contrattuale che il gestore rende telefonicamente; per ogni servizio telefonico possono essere resi disponibili uno o più numeri telefonici; il servizio telefonico può essere dotato di albero fonico o IVR;
- fff) sospensione del servizio è l'interruzione dell'erogazione del servizio al punto di consegna, senza la rimozione del misuratore, effettuata dal Gestore;
- ggg) sportello fisico è un punto di contatto sul territorio, reso disponibile dal gestore, per richieste di informazioni, prestazioni o servizi;
- hhh) subentro è la richiesta di riattivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna disattivo;
- iii) tempo per l'ottenimento degli atti autorizzativi è il tempo intercorrente tra la data di richiesta dell'atto presentata per ultima e la data, quale risultante dal protocollo del gestore, di ricevimento dell'atto perfezionatosi per ultimo;
- jjj) tipologie d'uso o categorie d'uso sono la tipologia "uso domestico" (riconducibile alle utenze domestiche di cui all'articolo 2 del TICS) e la tipologia "uso diverso dal domestico" (riconducibile alle utenze diverse dal domestico di cui all'articolo 8 del TICS);
- kkk) Utente finale è la persona fisica o giuridica che ha stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del SII. Le utenze condominiali sono a tutti gli effetti equiparate alle utenze finali;
- lll) Utenti indiretti sono i destinatari finali del servizio erogato all'utenza condominiale e coincidono con le unità immobiliari sottese al contratto di fornitura di uno o più servizi del SII;
- mmm) Utenza condominiale è l'utenza servita da un unico punto di consegna che distribuisce acqua a più unità immobiliari, anche con diverse destinazioni d'uso;
- nnn) Utente finale disalimentabile è l'utente finale per il quale, in caso di morosità e previa costituzione in mora, il Gestore del SII può procedere alla sospensione e/o alla disattivazione della fornitura;
- ooo) Utente finale non disalimentabile è l'utente finale per il quale, in caso di morosità, non può essere eseguita la sospensione o la disattivazione della fornitura. Sono a tutti gli effetti non disalimentabili gli utenti diretti beneficiari del bonus sociale idrico e le utenze ad "Uso pubblico non disalimentabile" di cui all'art. 8.2 dell'Allegato A alla Deliberazione ARERA n. 665/2017 (TICS);
- ppp) voltura è la richiesta di attivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna attivo;
- qqq) RQSII è la "Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono" di cui all'Allegato A alla Deliberazione ARERA n. 655/2015/R/IDR del 23 dicembre 2015;
- rrr) TIMSII è la "Regolazione del servizio di misura nell'ambito del servizio idrico integrato a livello nazionale" di cui all'Allegato A alla Deliberazione ARERA n. 218/2016/R/IDR del 5 maggio 2016;

- sss) TIBSI è il “Testo Integrato delle modalità applicative del Bonus Sociale Idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente disagiati” di cui all’Allegato A alla Deliberazione ARERA n. 897/2017/R/IDR del 21 dicembre 2017;
- ttt) TICSÌ è il “Testo Integrato Corrispettivi Servizi Idrici”, recante i criteri di articolazione tariffaria applicata agli utenti” di cui alla Deliberazione ARERA n. 665/2017/R/IDR del 28 settembre 2017;
- uuu) RQTI è la “Regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono” di cui alla Deliberazione ARERA n. 917/2017/R/IDR del 27 dicembre 2017.
- vvv) Per quanto non espressamente disposto dal presente articolo, si applicano le definizioni previste dalla regolazione dell’ARERA ratione temporis vigente che prevale in caso di definizioni contrastanti.

ART. 2 - RICHIESTA E CONDIZIONI PER LA FORNITURA DELL’ACQUA E L’ALLACCIAMENTO ALLA RETE IDRICA

1. Per ottenere la fornitura e/o l’allacciamento alla rete idrica è necessario presentare richiesta al Gestore che eroga il servizio, indicando il tipo d’impiego dell’acqua potabile e l’ubicazione dell’immobile.
2. Tutta la modulistica necessaria, unitamente alle istruzioni per la compilazione e presentazione della richiesta, viene messa a disposizione dal Gestore presso i propri sportelli e sul proprio sito internet.
3. Il Gestore s’impegna ad accettare ogni richiesta ad esso pervenuta, nei limiti della capacità della rete idrica in gestione e dei propri impianti, assicurando la priorità agli usi di tipo domestico. Nel caso in cui la richiesta non sia 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 sospenderà tale richiesta salvo accoglierla in seguito non appena saranno venute meno tutte le condizioni ostative individuate. In entrambi i casi, il Gestore informerà il richiedente fornendogli tutte le indicazioni necessarie.

ART. 3 - PUNTO DI CONSEGNA E PRESSIONE DI FORNITURA E PORTATA MASSIMA DERIVABILE

1. L’acqua viene somministrata all’Utente fino al punto di consegna. Per gli allacciamenti il cui stato si riveli tale da alterare le caratteristiche qualitative dell’acqua erogata a valle del contatore, il Gestore darà tempestiva comunicazione all’Utente segnalando la necessità di provvedere alla sostituzione dell’impianto interno.
2. L’acqua viene erogata dal Gestore al punto di consegna alle normali condizioni d’esercizio della rete; il valore minimo di pressione è quello stabilito all’art. 8.2.1 del D.P.C.M. 4 marzo 1996.

ART. 4 - MODALITÀ DI PERFEZIONAMENTO DELLA RICHIESTA DI ALLACCIAMENTO

1. Nell’accogliere la richiesta di allacciamento il Gestore potrà fissare un appuntamento per eseguire un sopralluogo sul posto alla presenza del soggetto richiedente o di un suo incaricato. In seguito

sarà elaborato e consegnato all'Utente un preventivo di allacciamento. L'accettazione del preventivo, che avverrà a fronte del pagamento, costituisce a tutti gli effetti l'ordine per l'esecuzione dei lavori di allacciamento da parte del Gestore. Il mancato pagamento del preventivo entro un termine di 4 (quattro) mesi dall'emissione comporterà l'annullamento della richiesta.

2. Nei casi in cui si rendesse necessario attraversare con le tubazioni la proprietà di terzi, il richiedente dovrà acquisire le relative autorizzazioni dai proprietari dei fondi attraversati, sottoscrivendo un documento in cui dichiara di esserne in possesso. Qualora al richiedente dovessero essere negate queste autorizzazioni, il Gestore s'impegna ad elaborare un eventuale tracciato alternativo che risulti tecnicamente praticabile. In mancanza di una soluzione alternativa non si procederà all'esecuzione dell'allaccio.
3. La servitù di condotta, una volta costituita, dovrà conservare validità negli anni, anche in caso di successiva vendita dei terreni attraversati. Il pagamento di eventuali oneri per la servitù è a carico dell'Utente.
4. Qualsiasi modifica allo stato del terreno privato interessato dalla posa dell'allacciamento, e per una fascia di m 3,00 a cavallo della tubazione, dovrà essere concordata dall'Utente con il Gestore.
5. Qualora nel preventivo sia prevista la collocazione del contatore all'esterno dell'abitazione, i lavori di allacciamento saranno eseguiti solo in seguito alla predisposizione del relativo alloggiamento opportunamente protetto dal gelo a cura e spese dell'Utente secondo le specifiche tecniche indicate dal Gestore.

ART. 5 - TITOLARITÀ DEL CONTRATTO

1. Per avere diritto alla fornitura, il richiedente, oltre al pagamento del corrispettivo previsto per l'eventuale allacciamento e delle competenze accessorie previste dal presente Regolamento, dovrà provvedere alla stipula del "Contratto per il Servizio Idrico Integrato", che regola il rapporto di fornitura fra il Gestore e l'Utente.
2. 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 con riferimento alle norme urbanistiche vigenti.
3. Ad ogni contratto corrisponde l'installazione di un solo contatore.
4. L'utenza sarà di norma intestata al reale Utente del servizio, anche se non proprietario dell'immobile o del terreno servito, ad eccezione dei casi in cui l'intestatario sia titolare di contratto di locazione della durata inferiore ai 365 giorni. In ogni caso l'intestatario sarà pienamente responsabile nel caso di inadempienze nei confronti del presente regolamento.
5. In caso di amministrazione condominiale, il contratto dovrà essere sottoscritto dall'Amministratore o, in assenza del medesimo, da rappresentante dei condomini munito di idonei poteri. Ogni variazione dell'Amministratore o del rappresentante dovrà essere tempestivamente comunicata al Gestore.

ART. 6 - DURATA DEL CONTRATTO DI FORNITURA

1. Il contratto, salvo quanto previsto per le utenze provvisorie o diversa specificazione nei termini contrattuali, avrà durata annuale e si rinnoverà tacitamente per ogni anno successivo, fino a disdetta di una delle parti, mediante apposito modulo disponibile presso gli sportelli del Gestore o

altri canali previsti.

ART. 7 - MODALITÀ DI RECESSO DAL CONTRATTO. RIATTIVAZIONE

1. Qualora il contratto di fornitura sia concluso dall'Utente consumatore in un luogo diverso dai locali commerciali del Gestore o a distanza, l'Utente può esercitare il diritto di ripensamento senza oneri e senza dover fornire alcuna motivazione entro 14 (quattordici) giorni decorrenti dalla data di conclusione del contratto, secondo quanto previsto dal Codice del consumo, fatto sempre salvo quanto specificamente previsto dal medesimo Codice agli artt. 52 e 53, come di seguito specificato: a) presentando una qualsiasi dichiarazione scritta, attraverso i canali messi a disposizione dal Gestore, della sua decisione di esercitare il diritto di ripensamento; b) mediante invio del modulo ripensamento, attraverso i canali ivi indicati.
2. L'Utente consumatore ha la facoltà di richiedere al Gestore l'esecuzione del contratto prima che sia decorso il termine per il ripensamento; tale richiesta può comportare un anticipo della fornitura rispetto alle tempistiche di norma applicate dal Gestore, pur non garantendo necessariamente l'avvio della fornitura entro i termini previsti per il ripensamento.
3. Qualora l'Utente consumatore non abbia presentato richiesta di esecuzione del contratto prima che sia decorso il termine per il ripensamento (cd. esecuzione del contratto in via anticipata), le attività necessarie a dare corso alle richieste volte ad ottenere l'esecuzione del contratto verranno avviate solo una volta trascorso il periodo previsto per il diritto di ripensamento.
4. In mancanza dell'esercizio del diritto di ripensamento o di eventuale disdetta, anche in caso di abbandono dell'immobile 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.
5. Qualora l'intestatario del contratto in essere risulti irreperibile, una disdetta potrà essere sottoscritta anche dall'Utente che subentra, sotto la sua responsabilità, unitamente alla dichiarazione di avere titolo all'utilizzo dell'immobile.
6. In caso di decesso dell'intestatario la disdetta potrà essere presentata da un erede dello stesso, sotto la responsabilità di quest'ultimo. In questa situazione, in caso di inadempienza, i responsabili degli impegni contrattuali saranno gli eredi accettanti dell'intestatario del contratto.
7. In ogni caso, la cessazione del contratto per recesso dell'Utente avrà effetto dal momento della effettiva lettura finale del contatore, anche se avvenuta in data successiva a quella concordata, purché il ritardo non risulti dovuto a fatto del Gestore.
8. La responsabilità dell'accessibilità del contatore, nonché del buon esito degli interventi di cessazione, è in ogni caso in capo all'Utente e il mancato accesso al locale ove è ubicato il contatore a causa dell'assenza dell'Utente, non può costituire una circostanza imputabile al gestore e la richiesta di cessazione non può essere conclusa.
9. La riattivazione del contatore potrà essere eseguita 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. 8 - TIPI DI UTENZA

1. Ai fini dell'uso dell'acqua restano definiti i seguenti tipi di utenza:

- a) uso domestico residente: comprende i consumi esclusivamente di natura domestica provenienti dalle unità abitative ove gli utenti hanno fissato la propria residenza comprende i consumi esclusivamente domestici dei residenti;
- b) uso domestico non residente: comprende i consumi domestici dei non residenti;
- c) uso domestico condominiale: comprende i consumi delle utenze di tipo domestico costituite da più unità abitative;
- d) uso industriale comprende i consumi degli utenti caratterizzati da scarichi di natura industriale;
- e) uso artigianale e commerciale;
- f) uso agricolo e zootecnico: comprende i consumi per uso agricolo e irriguo privato nonché i consumi delle attività destinate all'allevamento di animali;
- g) uso pubblico disalimentabile;
- h) uso pubblico non disalimentabile;
- i) uso pubblico non disalimentabile anticendio: comprende i consumi per l'alimentazione di impianti anticendio;
- j) altri usi: comunale: comprende i consumi di tutti gli edifici pubblici e aree di interesse comunale;
- k) Utenze a forfait: comprende i consumi propri delle utenze prive di contatore; il Gestore promuove la trasformazione di tutte le utenze a forfait in utenze dotate di misuratore di consumi.

ART. 8 bis – USO AGRICOLO E ZOOTECNICO: AGRICOLO E IRRIGUO PRIVATO

1. L'uso agricolo e irriguo privato è autorizzato dal Gestore per comprovati motivi quali l'oggettiva impossibilità o difficoltà da parte del richiedente di poter attingere l'acqua da fonti di approvvigionamento alternative come nel caso di indisponibilità di fornitura da parte del Consorzio di Bonifica, impossibilità di terebrare pozzi per vincoli derivanti da strumenti urbanistici, da impedimenti geologici, ecc., cattiva qualità dell'acqua per lo scopo cui è destinata, ecc. La documentazione a comprova di quanto sopra, comprese le relazioni specialistiche ed i nulla osta rilasciati acquisiti, devono essere allegati all'istanza sia che si tratti di richiesta di nuovo allacciamento sia che si tratti di modifica di tipologia d'uso.
2. L'uso irriguo verrà autorizzato qualora sussistano i presupposti sopra indicati e qualora la fornitura non crei pregiudizio alcuno alle utenze esistenti. In caso di manifeste condizioni di carenza di risorsa idrica la fornitura potrà essere temporaneamente interrotta fino al naturale ripristino delle condizioni di sostenibilità dell'erogazione del servizio, senza che ciò possa dar luogo al riconoscimento di danni e/o indennizzi, o diritto ad un servizio sostitutivo di emergenza.
3. Il Gestore si riserva di imporre l'installazione di appositi strumenti di misura e di telecontrollo (i.e. sospensione automatica del servizio al verificarsi di condizioni interne/esterne particolari) con oneri a carico dell'utente e di effettuare accessi ed ispezioni a tali impianti.
4. Il Gestore si riserva, inoltre, di poter variare le condizioni di fornitura del servizio anche a seguito di mutate condizioni sanitarie e/o impiantistico-gestionali successive alla stipulazione del contratto.

ART. 9 - TARIFFE

1. La tariffa costituisce il corrispettivo del servizio idrico integrato, ai sensi dell'art. 154 del D.Lgs. 152/2006. Le tariffe applicate dal Gestore sono determinate dall'AATO, e approvate da ARERA nel rispetto della normativa vigente.
2. abrogato.
3. L'Utente, con l'attivazione del servizio idrico integrato, accetta le tariffe e le variazioni che possono in seguito intervenire, fatto salvo il diritto di recesso, da esercitarsi nelle modalità indicate nel presente Regolamento.
4. Sono a carico dell'Utente tutte le tasse, imposte ovvero oneri, in ogni caso imposti per legge o regolamento, o dalla regolazione di settore (ARERA), inerenti alla fornitura ed i consumi dell'acqua; il loro importo è esposto nelle fatture.
5. Per le sole utenze occasionali o temporanee approvvigionabili mediante collegamenti provvisori, prima della stipula del contratto di fornitura è previsto il pagamento di una quota forfettaria giornaliera, comprensiva di ogni onere per l'allacciamento ed anche per l'eventuale scarico in fognatura (se di tipo domestico o assimilabile), in relazione al consumo stimato sulla base di classi di consumo determinate dal gestore. Tali utenze saranno poi oggetto di conguaglio sulla base dei consumi effettivamente rilevati.

ART. 10 - PRELIEVI ABUSIVI, CESSIONE A TERZI, MANOMISSIONE CONTATORI

1. S'intendono abusivi:
 - a) tutti i prelievi non autorizzati effettuati a monte del contatore, o eludendone in qualsiasi modo la misurazione;
 - b) I prelievi a valle del contatore, se destinati ad uso diverso da quello contrattualmente stabilito.

I prelievi abusivi saranno denunciati e perseguiti a norma di legge.

2. E' vietato all'Utente cedere l'acqua a terzi od utilizzarla per applicazioni o in luoghi diversi da quelli previsti nel contratto di fornitura.
3. La manomissione dei sigilli anti-effrazione da parte dell'Utente e qualsiasi altra operazione che alteri il regolare funzionamento del contatore, possono dar luogo, a seguito di preavviso, alla sospensione del servizio e/o alla disattivazione della fornitura, salva ogni altra azione che il Gestore potrà intraprendere.
4. L'Utente che attivi la fornitura senza la preventiva autorizzazione del Gestore prima della stipulazione del contratto, è tenuto, al pagamento dei consumi rilevati. Qualora l'Utente non provveda alla regolarizzazione della posizione contrattuale, il Gestore si riserva di procedere al lievo del contatore. E' in ogni caso fatta salva qualunque altra azione legale.

ART. 11 - OBBLIGHI, RESPONSABILITÀ DELL'UTENTE, DIVIETI

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

2. In particolare, l'Utente dovrà:
 - a) Segnalare tempestivamente al Gestore eventuali danni o deficienze di qualsiasi genere sulla condotta a monte del contatore;
 - b) Utilizzare tutte le precauzioni necessarie affinché eventuali rotture in un qualunque punto dell'allacciamento non causino danni per allagamenti o altro;
 - c) Effettuare l'autolettura dei consumi idrici registrati dal contatore ogni qualvolta gli sia richiesto dal Gestore, soprattutto nei casi di misuratori non accessibili o parzialmente accessibili;
 - d) Monitorare il corretto funzionamento del contatore, soprattutto nei casi di misuratori non accessibili o parzialmente accessibili, anche ai fini del riscontro di eventuali perdite negli impianti interni;
3. L'Utente è responsabile dei danni ad impianti di proprietà del Gestore ascrivibili a sua colpa od incuria ed è pertanto tenuto a rimborsare eventuali spese per le riparazioni;
4. È fatto espressamente divieto di collegare pompe di qualunque natura e tipologia direttamente alla tubazione di allacciamento, anche dopo il contatore, fatti salvi casi particolari definiti dal Gestore e quanto previsto per impianti interni di pompaggio;
5. È fatto espressamente divieto di inserire apparecchiature di qualsiasi natura prima del contatore.

ART. 12 - INTERRUZIONI DELLA FORNITURA PROVOCATE DAL GELO

1. L'Utente dovrà porre estrema cura nel proteggere dal gelo tutta la parte di allacciamento a valle del punto di consegna, soprattutto nei tratti 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.
2. In nessun caso il Gestore potrà essere ritenuto responsabile per la mancanza d'acqua causata dal gelo e l'Utente dovrà provvedere a propria cura e spese allo scongelamento delle tubazioni. Qualora tali operazioni dovessero riguardare anche il tratto di tubazione a monte del gruppo di misura dovrà essere data preventiva comunicazione al Gestore.
3. Eventuali costi per riparazioni e sostituzione del contatore rotto per gelo, oltre agli eventuali conseguenti maggiori consumi determinati da fuoriuscite di acqua, saranno di esclusiva competenza dell'utente.

ART. 13 - INTERRUZIONI E RIDUZIONI DEL SERVIZIO

1. Il Gestore non assume alcuna responsabilità per eventuali:
 - a) interruzioni nel servizio di erogazione dell'acqua causate da eccezionale siccità, da lavori di manutenzione alle opere dell'acquedotto, o per lavori di pubblica utilità;
 - b) riduzioni 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..;
 - c) In nessuno di tali casi il titolare del contratto di fornitura avrà diritto al risarcimento dei danni, indennizzi o diminuzioni di corrispettivi. Solamente in caso di interruzione programmata del

servizio, il Gestore s'impegna a dare preventivo avviso mediante idonee e proporzionate modalità, nel rispetto delle vigenti disposizioni regolatorie.

2. 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.
3. Sovrappressioni: il Gestore non assume alcuna responsabilità per eventuali danni da aumenti di pressione nella rete di distribuzione provocati da guasti o dall'azionamento di organi di regolazione, sia in manuale sia mediante dispositivi automatici, o da altre cause prevedibili ed imprevedibili. L'Utente può provvedere all'installazione di un riduttore di pressione a valle del contatore ed al mantenimento della piena efficienza del dispositivo.
4. 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 per caratteristiche intrinseche non consenta la continua circolazione dell'acqua nelle tubazioni.
5. Il Gestore s'impegna comunque a adottare tutte le cautele necessarie per prevenire o comunque limitare i temporanei disservizi di cui ai punti precedenti.

ART. 14 - SOPRALLUOGHI E VERIFICHE

1. 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.

CAPITOLO II

ALLACCIAMENTI - APPARECCHI DI MISURA

ART. 15 - ALLACCIAMENTO

1. Il Gestore procede all'allacciamento alla rete nel rispetto delle norme e condizioni previste nel presente regolamento e dalla regolazione vigente (ARERA).
2. Spetta al Gestore determinare le caratteristiche tecniche e fisiche dell'allacciamento, con particolare riferimento al percorso delle diramazioni ed alla posizione del contatore.
3. Il richiedente dovrà garantire che il percorso adottato rimanga accessibile e ispezionabile.

ART. 16 - COLLOCAZIONE DEL CONTATORE

1. Ogni allacciamento dovrà essere dotato di un numero di contatori pari al numero di utenze servite.
2. Il gruppo di misura si compone delle seguenti parti ordinate da monte a valle:
 - a) rubinetto di arresto di monte;
 - b) contatore con sigillo;
 - c) valvola di ritegno.
3. Tutti i dispositivi sono obbligatori. È ammesso anche l'utilizzo di singoli apparecchi dotati di più funzioni. Nel caso di edifici esistenti, per comprovate motivazioni tecniche, si potrà derogare alla precedente disposizione.
4. Ogni altro apparecchio (ad esempio un filtro), potrà essere installato dall'Utente solamente a valle della valvola di ritegno.
5. Ogni dispositivo posto a valle del contatore (inteso come valvola di ritegno, contatore e rubinetto) è di proprietà dell'Utente cui spetta ogni onere per l'installazione e la manutenzione.
6. Il contatore sarà collocato di norma sul confine di proprietà, in posizione concordata con il Gestore in apposito pozzetto, o nicchia adeguatamente protetto dal gelo.
7. Per immobili con più utenze, l'installazione dei contatori potrà avvenire all'interno di vani accessibili atti a consentire una facile manutenzione e lettura.
8. Nelle abitazioni esistenti, qualora per motivi tecnici non sia possibile la separazione degli impianti idrici interni, è ammessa la presenza di contatori multiutenza.
9. In caso di straordinaria manutenzione o rifacimento integrale di un impianto con contatore multiutenza, è fatto obbligo di separare le tubazioni di alimentazione per consentire la posa di un contatore per ciascuna utenza.

ART. 17 - ONERI DI COSTRUZIONE⁽¹⁾

1. I nuovi allacciamenti saranno realizzati dal Gestore con personale proprio o tramite impresa esterna incaricata, operante secondo le indicazioni del Capitolato Tecnico del Gestore, a

prescindere dalla posizione del contatore.

2. I lavori saranno eseguiti dopo l'avvenuto pagamento del preventivo da parte dell'Utente.
3. La richiesta dei lavori e la loro esecuzione, non impegnano il Gestore alla fornitura dell'acqua, che sarà attivata solo a seguito di stipula del contratto.
- 3.bis L'utente potrà realizzare in maniera autonoma le opere di allacciamento alla rete idrica, fatti salvi;
i) l'esonero dalla responsabilità civile e penale del gestore per eventuali danni alla rete ed a terzi dovuti a lavori eseguiti con mezzi, modalità o materiali impropri; ii) la sottoposizione di tali allacciamenti a verifica e collaudo da parte del Gestore, che realizzerà il collegamento della tubazione di allacciamento alla propria rete acquedotto, dietro pagamento di apposita tariffa predefinita dall'Autorità d'Ambito Territoriale Ottimale Veronese.

(1) articolo modificato con deliberazione di Assemblea d'Ambito n. 13 del 14 dicembre 2009, esecutiva.

ART. 18 - RINUNCIA ALL'ESECUZIONE DEI LAVORI

1. Qualora prima dell'esecuzione dei lavori il richiedente rinunciasse all'allacciamento, qualunque ne sia il motivo, il Gestore addebiterà al richiedente le spese di preventivazione, come previsto dal prezzario contributi accessori al servizio di fornitura. Il richiedente avrà diritto al rimborso di quanto già pagato in eccedenza.

ART. 19 - MANUTENZIONE

1. La manutenzione sulle tubazioni di allacciamento fino al punto di consegna sarà effettuata dal Gestore per tutto il tratto interessato.
Le spese per la manutenzione sono a carico del Gestore fino al limite di proprietà, fatta salva la verifica di eventuali danni imputabili a terzi o all'Utente stesso.
2. In caso di necessità di riparazione o altro intervento manutentivo sull'impianto di derivazione, a valle del punto di consegna, ma a monte del contatore, tale attività a tutela della sicurezza della rete acquedottistica, è posta in essere esclusivamente dal Gestore; non sono tuttavia a carico del Gestore, in tali casi, le opere di scavo e ripristino, opere murarie in genere, tinteggiature, demolizioni e rifacimento di pavimentazioni, rivestimenti e ogni altro particolare insistente sulla proprietà privata interessata dai lavori.
3. Il Gestore non effettua ~~di norma~~ alcun intervento di verifica a valle del contatore.
4. Abrogato.
5. La riparazione e l'eventuale sostituzione dei contatori, salvo i casi di danneggiamento per dolo o per colpa dell'Utente, sono a carico del Gestore.
6. Il Gestore ha la facoltà di sostituire i contatori per necessità tecniche, regolatorie, normative e di malfunzionamento; nel caso di mutate esigenze e/o caratteristiche dell'utenza, il Gestore si riserva di addebitare all'Utente le relative spese.
7. I contatori non possono essere rimossi o spostati se non per decisione del Gestore ed esclusivamente per mezzo di suoi incaricati. Nei casi di ristrutturazioni e di interventi di manutenzione straordinaria sugli impianti interni, l'Utente è tenuto allo spostamento del misuratore, qualora questo fosse interno, al limite di proprietà o in posizione di più facile accessibilità.
8. Il Gestore potrà concedere lo spostamento del contatore qualora esso si trovi in posizione di

difficile accessibilità o in seguito a modifiche effettuate sull'impianto idraulico interno. Qualora l'impiantistica interna non dovesse presentare sufficienti garanzie di affidabilità ed un buono stato di conservazione, si dovrà preventivamente provvedere alla sostituzione di quanto non idoneo. Gli oneri di spostamento del contatore saranno addebitati all'Utente.

ART. 20 - CUSTODIA DEI CONTATORI

1. L'Utente ha l'obbligo di mantenere sgombri e puliti gli alloggiamenti dei contatori.
2. Tutti gli apparecchi di misura sono dotati di apposito sigillo di garanzia apposto dal Gestore. Qualora il personale incaricato dal Gestore accerti la manomissione del sigillo, procederà all'immediato ripristino dello stesso addebitando all'Utente le relative spese secondo quanto espressamente previsto nella tariffa. 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.

CAPITOLO III

ACCERTAMENTO DEI CORRISPETTIVI E MODALITA' DI PAGAMENTO

ART. 21 - RILEVAZIONE DEI CONSUMI

1. Ai fini della determinazione dei consumi, l'erogazione del servizio ha inizio dalla data effettiva dell'attivazione della fornitura; l'unità di misura utilizzata è il metro cubo.
2. La lettura dei contatori è normalmente eseguita ad intervalli regolari ai sensi del TIMSII. Il Gestore può eseguire letture supplementari di controllo. 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 in seguito consegnarla o inviarla agli uffici competenti secondo le modalità indicate nella stessa (posta, fax, e-mail, etc.).
3. È prevista altresì la possibilità di autolettura dei contatori da parte dell'Utente, da effettuarsi su apposito modulo lasciato dal personale incaricato, o attraverso uno dei canali messi a disposizione da parte del Gestore. Quando richiesta, l'autolettura deve considerarsi obbligatoria. Qualora l'Utente accerti degli inconvenienti al contatore (contatore sporco, vetro rotto, ecc.), dovrà in ogni caso restituire la scheda di autolettura riportando nella stessa quanto riscontrato.
4. 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 nel successivo comma.
5. In caso di accertata impossibilità di rilevare i consumi, sia da parte degli addetti, sia da parte dell'Utente, la fatturazione sarà effettuata sulla base della media aritmetica dei consumi del biennio precedente o dell'anno precedente in caso di durata minore. In mancanza di questi elementi, si opererà in base ai consumi medi delle utenze aventi le stesse caratteristiche dell'Utente interessato, per il periodo di un anno. Il Gestore potrà effettuare la fatturazione sulla base di tali consumi medi stimati.

ART. 22 - VERIFICA DEI CONTATORI A RICHIESTA DELL'UTENTE

1. Qualora un Utente ritenga irregolare il funzionamento del contatore, può richiedere al Gestore di sottoporre il misuratore alle opportune verifiche.
2. La verifica su richiesta dell'Utente può essere effettuata *in loco* o affidata ad un soggetto terzo certificato proposto dal Gestore. Il Gestore, a proprio insindacabile giudizio può, anch'esso, disporre di propria iniziativa tali verifiche.
3. L'Utente, o persona da questi delegata, potrà assistere, a sua cura e spese, alle prove in argomento. Della verifica del contatore sarà redatto apposito verbale. Nel caso che la verifica dimostri un funzionamento del contatore non conforme alla norma tecnica di riferimento (D.M. 21/04/2017, n. 93), il Gestore provvederà alla rifatturazione del consumo e ad eventuali rimborsi. A tal fine, i calcoli avverranno secondo i criteri previsti dal TIMSII.
4. Se invece la verifica richiesta dall'utente comprova l'esattezza di funzionamento del contatore entro i limiti di tolleranza previsti dalle normative in vigore, i consumi si intenderanno ad ogni effetto provati e il Gestore addebiterà all'Utente gli oneri a copertura delle spese sostenute per le operazioni connesse alla verifica.

ART. 23 - CONSUMI ECCESSIVI PER ROTTURE ALL'IMPIANTO A VALLE DEL CONTATORE

1. Il Gestore non assume 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, in conformità con quanto previsto dalla delibera ARERA 512/2016. Tali consumi saranno comunque addebitati all'Utente.
2. L'utente può presentare la richiesta di Perdita occulta, il cui modulo è reso disponibile sul sito del Gestore, il quale procederà all'istruzione della pratica.
3. Il Gestore potrà, attraverso accordi con primarie compagnie di assicurazione, proporre agli Utenti polizze a base volontaria a mitigazione dei costi derivanti dalle perdite occulte.

ART. 24 – FATTURAZIONE E PAGAMENTO DEL SERVIZIO

1. Ogni fornitura di acqua, a qualsiasi titolo avvenuta, è a carico dell'Utente. I consumi, in base ai quali sono determinati i corrispettivi addebitati all'Utente, sono quelli rilevati dalla lettura del contatore, da autolettura dell'Utente o, in assenza di entrambe, attraverso stima dei consumi come riportato all'art. 21 del presente Regolamento.
2. La fatturazione avverrà sempre suddividendo il consumo, reale o presunto, secondo fasce tariffarie stabilite dalle disposizioni vigenti dell'ARERA.
3. La fatturazione, comprensiva degli oneri per fognatura e depurazione se dovuti, è effettuata con periodicità prevista dalla RQSII.
4. La fattura conterrà gli importi dovuti per le seguenti voci:
 - a. quota fissa riferita alla categoria di utenza;
 - b. tariffa di acquedotto secondo l'articolazione tariffaria stabilita dall'AATO;
 - c. eventuali interessi convenzionali da ritardato pagamento e recupero spese generali di esazione;
 - d. tariffe di fognatura e depurazione secondo la tariffa in vigore;
 - e. eventuali oneri di perequazione previsti da ARERA;
 - f. corrispettivi per eventuali ulteriori prestazioni effettuate dal Gestore;
 - g. oneri fiscali.
5. La fattura sarà recapitata nel luogo di fornitura o ad altro indirizzo o recapito anche informatico indicato dall'Utente che dovrà provvedere al pagamento integrale secondo le modalità ed i termini indicati nella fattura stessa. Modalità e termini potranno variare nel corso del contratto, garantendo in ogni caso un periodo non inferiore a 20 (venti) giorni tra la data di emissione ed il termine di pagamento.
6. L'Utente ha la facoltà di rateizzare il pagamento del servizio qualora la bolletta superi dell'80% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 (dodici) mesi. In tal caso il Gestore è tenuto a riconoscere all'utente la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione con rate non cumulabili e con una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo un diverso accordo fra le parti.
7. Il termine per l'inoltro della richiesta di rateizzazione da parte dell'Utente è fissato nel decimo giorno solare successivo alla scadenza della relativa bolletta.
8. Le somme relative al piano di rateizzazione possono essere maggiorate di: a) interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea (BCE); b) interessi convenzionali da ritardato pagamento previsti dalla vigente normativa solo a partire del giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato, nella misura prevista dall'art. 25 del presente Regolamento.
9. Gli interessi di dilazione di cui sopra non saranno applicati qualora la soglia di cui sopra sia superata a causa di: a) prolungati periodi di sospensione della fatturazione per cause imputabili al Gestore; b) presenza di conguagli di importo elevato derivanti dall'effettuazione di letture con periodicità inferiore a quella vigente per cause imputabili al Gestore.

10. Nel caso di importi oggetto di costituzione in mora, l'Utente: a) ha la facoltà di richiedere di rateizzare il pagamento. Tale piano avrà durata minima di 12 (dodici) mesi, con rate non cumulabili e una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo diverso accordo tra le parti; b) è tenuto ad inoltrare l'adesione al piano di rateizzazione, contestualmente al pagamento della prima rata del piano stesso, entro il quinto giorno solare antecedente il termine ultimo per il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora.
11. In caso di mancato pagamento di una rata del piano di rateizzazione, per importi oggetto di costituzione in mora: a) il relativo importo sarà maggiorato degli interessi convenzionali da ritardato pagamento; b) qualora previsto nel piano di rateizzazione concordato, il beneficio di rateizzazione decade e l'utente moroso è tenuto a saldare l'intero importo contestato nella comunicazione di costituzione in mora, al netto delle eventuali rate già pagate, entro 20 (venti) giorni solari dalla scadenza della rata non pagata; c) decorso il termine di cui alla precedente lettera b) senza che l'utente abbia saldato quanto dovuto, il Gestore ha facoltà di procedere alla limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura, senza fornire ulteriore preavviso, purché indicato nel piano di rateizzazione concordato.
12. Il Gestore, per il tramite degli sportelli aperti al pubblico e dell'U.R.P., è a disposizione per fornire all'Utente eventuali chiarimenti circa i contenuti della fattura. Qualora, nonostante i chiarimenti avuti, l'Utente ritenga errati gli importi addebitati nella fattura, può richiedere al Gestore l'eventuale rettifica motivandone le ragioni. La relativa domanda 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 dalla data di ricezione della richiesta. Se le motivazioni fornite saranno accolte, il Gestore emetterà una nuova fattura fissando i termini di pagamento in 20 giorni dalla data della nuova emissione. In caso contrario l'Utente dovrà provvedere al pagamento della fattura entro il termine di 15 giorni dalla data di comunicazione del mancato accoglimento della sua richiesta.
13. Per tutte le utenze prive di contatore, ma regolarmente allacciate all'acquedotto è previsto in via transitoria il pagamento di un canone annuo forfetario, che verrà fatturato in dodicesimi.
14. Il Gestore provvederà alla progressiva installazione di un contatore presso ciascuna utenza, operando in tempi rapidi compatibilmente con l'effettivo numero di contatori di cui sarà accertata la mancanza. L'Utente dovrà provvedere al pagamento dei costi per l'installazione del contatore, e alla predisposizione, a sua cura e spese, d'idoneo alloggiamento in posizione concordata con il Gestore.
15. L'Utente ha pertanto l'obbligo di permettere e facilitare al personale del Gestore l'accesso alla proprietà ed al fabbricato per l'esecuzione di tutte le opere necessarie alla posa del contatore.

ART. 25 – RITARDATO O MANCATO PAGAMENTO

1. In ogni caso, in difetto di pagamento entro la scadenza fissata, anche se il ritardo è dovuto a mancato recapito della stessa per fatto non imputabile al Gestore, si avvierà il procedimento per il recupero dei crediti attraverso l'emissione di appositi solleciti di pagamento, indicanti le somme dovute e gli ulteriori importi previsti dal Regolamento e/o riportate nella fattura secondo quanto previsto dalle disposizioni regolatorie di ARERA in materia di morosità dell'utente finale.
 - a) Qualora l'Utente non rispetti il termine di pagamento indicato in fattura, il Gestore addebiterà sulla successiva fattura utile interessi convenzionali per ritardato pagamento calcolati su base annua e pari al: a) tasso ufficiale di riferimento fissato dalla Banca Centrale europea (BCE) aumentato di 3,5 (tre virgola cinque) punti percentuali per il periodo di ritardo.
 - b) In caso di mancato pagamento da parte dell'Utente oltre il termine di pagamento indicato in fattura, decorsi almeno 10 (dieci) giorni solari dalla data di scadenza della fattura stessa, il Gestore, invierà all'utente un primo sollecito bonario di pagamento a mezzo raccomandata a/r o posta elettronica certificata (PEC).

- c) A seguito dell'invio del sollecito bonario di pagamento, decorsi almeno 25 (venticinque) giorni solari dalla data di scadenza della fattura, il Gestore, mediante una comunicazione scritta di costituzione in mora, inviata tramite raccomandata o posta elettronica certificata (PEC), nei casi in cui l'Utente abbia messo a disposizione il proprio indirizzo PEC, provvederà ad intimare all'utente il pagamento delle fatture scadute, entro un termine non inferiore a quaranta (40) giorni solari a partire dal ricevimento da parte dell'Utente della comunicazione contenente il sollecito bonario di pagamento.
- d) La procedura di costituzione in mora non può essere avviata qualora il Gestore non abbia fornito una risposta motivata ad un eventuale reclamo scritto, relativo a: a) ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del misuratore accertato; b) fatturazione di importi anomali superiori a 50 (cinquanta) euro ove il reclamo sia stato inviato dall'Utente finale entro i 10 (dieci) giorni solari successivi al termine fissato per il pagamento della fattura; c) alla ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del misuratore accertato o relativo alla fatturazione di importi anomali o relativo all'attribuzione all'utente finale di una presunta responsabilità per la fatturazione di importi per consumi risalenti a più di due anni.
- e) In caso di perdurante mancato pagamento oltre il termine indicato nella comunicazione di costituzione mora, il Gestore: a) in caso di utente disalimentabile, procede alla limitazione e successiva sospensione/disattivazione della fornitura secondo quanto previsto dalla regolazione vigente; b) in caso di utente non disalimentabile, procede alla limitazione della fornitura secondo quanto previsto dalla regolazione vigente. In nessun caso il Gestore può procedere alla sospensione/disattivazione della fornitura.
- f) La sospensione e la disattivazione del servizio non possono essere eseguite, in particolare: a) qualora il Gestore non abbia costituito in mora l'Utente moroso nei tempi e con le modalità previste dalla regolazione vigente; b) qualora il Gestore non abbia escusso il deposito cauzionale, ove versato, (o altra garanzia prestata) nei casi in cui lo stesso consenta la copertura integrale del debito; c) qualora l'Utente abbia estinto il debito dandone comunicazione al Gestore o abbia inoltrato richiesta di rateizzazione con le modalità e nei termini previsti dalla REMSI; d) in caso di mancato pagamento di servizi diversi dalla somministrazione del SII; e) nei giorni indicati come festivi dal calendario, i giorni del sabato ed i giorni che precedono il sabato od altri giorni festivi.
- g) L'Utente moroso non può pretendere il risarcimento di danni derivanti dalla sospensione/disattivazione dell'erogazione del servizio e sarà tenuto al pagamento delle spese postali necessarie all'invio del sollecito di pagamento e della costituzione in mora e ai costi sostenuti dal Gestore per gli eventuali interventi di limitazione, sospensione, disattivazione, ripristino e riattivazione della fornitura. In tutti i casi, oltre agli interessi convenzionali da ritardato pagamento, saranno addebitate tutte le spese sostenute per il recupero del credito quali spese postali, di sollecito, spese per il recupero stragiudiziale, coattivo o giudiziale, ecc., il costo delle uscite del tecnico, quantificate in € 50,00 oltre IVA, per l'installazione del riduttore di portata sul contatore, per la sigillatura del contatore, per la sospensione della fornitura, per la riattivazione del servizio.
- h) Qualora nel caso di misuratore non accessibile, non sia tecnicamente possibile procedere alla limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura, il Gestore ha facoltà di intervenire mediante la chiusura a livello della presa stradale.
- i) Il Gestore non può richiedere all'utente il pagamento di alcun corrispettivo relativamente alla limitazione, sospensione, disattivazione e riattivazione della fornitura in tutti i casi in cui sia tenuto ad indennizzare il medesimo utente.
- j) In caso di morosità dell'Utente domestico residente, il Gestore ha facoltà di procedere alla limitazione della fornitura solo qualora possa garantire l'erogazione della quantità di acqua prevista dalla fascia agevolata di consumo, pari almeno a 50 litri/abitate/giorno.
- k) Qualora l'Utente provveda al pagamento dell'insoluto, è tenuto a comunicare il prima possibile

l'avvenuto pagamento al servizio di assistenza telefonico Numero verde clienti da rete fissa 800 735 300 o da rete mobile 045 2212999 (a pagamento) con contestuale invio dell'attestazione di avvenuto pagamento all'indirizzo di posta elettronica dedicato recupero.credito@acqueveronesi.it, via fax al numero 045 8088697, a mezzo posta all'indirizzo Acque Veronesi Scarl – Lungadige Galtarossa, n. 8 – 37133 Verona, o tramite gli sportelli dislocati sul territorio.

- l) Il Gestore può in ogni caso procedere alla disattivazione della fornitura e contestuale risoluzione del contratto con utenti domestici residenti in caso di: a) manomissione dei sigilli dei misuratori o dei limitatori di flusso; b) mancato pagamento delle morosità pregresse riferite ai 24 (ventiquattro) mesi precedenti alla data di costituzione in mora.
 - m) Il Gestore si riserva di promuovere per il recupero coattivo del proprio credito ogni azione legale che riterrà opportuna.
 - n) Il Gestore è tenuto alla riattivazione/ripristino del servizio sospeso/disattivato per morosità dell'Utente a seguito del pagamento da parte di quest'ultimo delle somme dovute.
 - o) Il Gestore è tenuto a corrispondere all'Utente un indennizzo automatico pari a 30 (trenta) euro nei casi in cui: a) la fornitura sia stata sospesa o disattivata per morosità ad un Utente non disalimentabile; b) con riferimento ad un Utente domestico residente, il Gestore abbia disattivato la fornitura per morosità salvo i casi espressamente previsti dalla regolazione vigente; c) la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità in assenza di invio della comunicazione di costituzione in mora; d) la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità nonostante l'Utente abbia comunicato l'avvenuto pagamento nei tempi e con le modalità previste dal presente Contratto e dalla regolazione vigente.
2. Il Gestore è tenuto a corrispondere all'Utente un indennizzo automatico pari a 10 (dieci) euro qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità, in presenza di invio della comunicazione di costituzione in mora ma: a) senza inviare il sollecito bonario di pagamento; b) in anticipo rispetto al termine indicato nella comunicazione di costituzione in mora; c) l'Utente abbia inoltrato richiesta di rateizzazione nei tempi e con le modalità previste dalla regolazione vigente.

TITOLO II

NORME PER GLI IMPIANTI INTERNI

ART. 26 - PRESCRIZIONI E COLLAUDI

1. 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.
2. Il Gestore, si riserva di formulare prescrizioni speciali sugli impianti interni di competenza dell'Utente ritenute necessarie al funzionamento delle reti e degli impianti da esso gestiti.
3. 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.

ART. 27 - COLLEGAMENTI DI IMPIANTI ED APPARECCHI

1. È severamente vietato collegare alle condutture di acqua potabile apparecchi, autoclavi o impianti simili, tubazioni, impianti contenti vapore, acqua calda, acque non potabili o di altro acquedotto, o comunque commiste a sostanze estranee. È inoltre vietato collegare i tubi dell'acqua potabile con apparecchi a cacciata per w.c. senza interposizione di vaschette aperte con rubinetti e galleggianti.
2. Tutte le bocche devono erogare acqua con zampillo libero e visibile al di sopra del livello massimo consentito dai recipienti ricevitori.
3. 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.
4. Qualora l'Utente prelevi acqua da pozzi, sorgenti autonome o da altre condotte, non è assolutamente ammessa l'esistenza di connessioni tra gli impianti interni diversamente alimentati.

ART. 28 - IMPIANTI INTERNI DI POMPAGGIO

1. 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.
2. Gli schemi degli impianti di pompaggio da adottarsi devono essere sottoposti all'approvazione del Gestore che si riserva di prescrivere eventuali modifiche.
3. Tutti gli impianti di pompaggio interno a valle del contatore, devono essere autorizzati dal Gestore.

ART. 29 - SERBATOI

1. 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. 30 - MODIFICHE

1. Il Gestore può ordinare in qualsiasi momento le modifiche che ritenga necessarie per il corretto funzionamento tecnico degli impianti e l'Utente è tenuto ad eseguirle entro i limiti di tempo che gli sono prescritti.
2. Da parte sua l'Utente non potrà apportare alcuna modifica:
 - a) al punto dove si trova collocato il contatore;
 - b) al punto di allacciamento sulla condotta principale.
3. 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. 31 - DANNI E RESPONSABILITÀ

1. E' a carico dell'Utente la custodia degli impianti a valle del punto di consegna. Il Gestore non può essere chiamato in alcun modo a rispondere dei danni che potessero derivare all'Utente stesso e/o a terzi dagli impianti interni.

TITOLO III

NORME PER L'ANTINCENDIO

ART. 32 - USO PUBBLICO NON DISALIMENTABILE ANTINCENDIO E BOCHE ANTINCENDIO - ANTINCENDIO

1. Per l'allacciamento ad uso pubblico non disalimentabile-antincendio¹ comprese le bocche antincendio, qualsiasi utente sia pubblico che privato, può chiederne l'attivazione.
2. Al momento della richiesta l'Utente dovrà precisare la portata, la pressione e il diametro desiderato, e tale assetto sarà poi valutato dal Gestore sulla base della disponibilità della rete. Il Gestore, istruita la pratica, rilascia una dichiarazione sulle caratteristiche della rete della specifica zona, ai fini dell'ottenimento del benessere da parte del competente comando dei vigili del fuoco. Per tale servizio il Gestore stipula un contratto di utenza.
3. La costruzione della linea ad uso pubblico non disalimentabile antincendio sarà a totale cura e spese dell'Utente, mentre il Gestore si limiterà ad eseguire con proprio personale o ditta incaricata, sulla base di apposito preventivo di spesa, il solo attacco alla tubazione principale che, per quanto possibile, è separata dalla linea normale di alimentazione del servizio idrico. Il Gestore medesimo non si assume alcuna responsabilità circa la pressione dell'acqua e la portata disponibile al momento dell'uso.
4. Qualora per motivi di sicurezza, ai fini della prevenzione incendi, venga richiesta al Gestore l'installazione di uno o più idranti, collegati alla rete dell'acquedotto e posizionati in suolo pubblico, questi provvederà all'esecuzione dei relativi lavori ponendo ogni onere a carico del richiedente, sulla base di un preventivo appositamente redatto.
5. La rete idrica pubblica non è classificata formalmente come rete antincendio, essendo la rete interessata progettata per la distribuzione di acqua potabile ad uso umano o similare.
6. Si precisa che la gestione e la manutenzione degli idranti ad uso pubblico sono di competenza del Comune di appartenenza.
7. Nel contratto di fornitura la dicitura antincendio rappresenta solamente la tipologia d'uso dell'utenza, e non descrive il suo grado di affidabilità.
8. La pressione e la portata della rete idrica pubblica non sono garantite nel tempo, visto che la rete di distribuzione potrebbe subire assetti impiantistici diversi da quelli iniziali, dovuti ad eventi imprevedibili o in concomitanza di consumi anomali legati alla stagionalità. Le eventuali variazioni non generano obbligo di preavviso all'utenza.

ART. 33 - MODALITÀ DI INSTALLAZIONE DELLE APPARECCHIATURE ANTINCENDIO

1. A valle della presa realizzata dal Gestore, l'Utente dovrà provvedere all'installazione di tutte

¹ Nell'allegato A) del Testo Integrato Corrispettivi Servizi Idrici (TICSI), l'art. 8.2 alla categoria "Uso pubblico non disalimentabile" riconduce le seguenti tipologie di utenze: ospedali e strutture ospedaliere; case di cura e di assistenza; presidi operativi di emergenza relativi a strutture militari e di vigilanza; carceri; istituti scolastici di ogni ordine e grado oltre a eventuali ulteriori utenze pubbliche (che, comunque, svolgano un servizio necessario per garantire l'incolumità sanitaria e la sicurezza fisica delle persone, ovvero tali per cui una eventuale sospensione dell'erogazione possa comportare problemi di ordine pubblico e sicurezza dello Stato, tra cui le "bocche antincendio").

quelle apparecchiature descritte negli schemi di allacciamento per uso antincendio forniti dal Gestore.

ART. 34 - TARIFFA ANTINCENDIO

1. Le tariffe per l'uso pubblico non disalimentabile-antincendio sono stabilite dall'EGA secondo la disciplina prevista dall'Autorità. In caso di consumo non ascrivibile ad incendio all'utenza saranno fatturati i corrispettivi di acquedotto, fognatura e depurazione sulla base dei consumi effettivi rilevati mediante lettura del contatore e relative quote fisse ai sensi dell'articolazione tariffaria al momento vigente. Sarà cura dell'utenza comunicare l'eventuale sinistro entro 60 giorni dallo stesso.

ART. 35 - ATTIVAZIONE E CONSEGNA DELLA PRESA ANTINCENDIO

1. A completamento dell'allacciamento ad uso antincendio, il Gestore consegnerà l'impianto di sua competenza con saracinesca chiusa. Sarà cura dell'Utente, a contratto stipulato, aprire la saracinesca posta nel pozzetto ed eseguire le prove di pressione e portata. L'Utente rimane l'unico responsabile dell'efficienza dell'impianto, che non potrà chiamare in causa il Gestore per eventi dannosi comunque derivanti dalla mancata efficienza della presa.
2. Il Gestore, accertato l'uso diverso da quello contrattualmente definito, si riserva di intraprendere i provvedimenti che riterrà più opportuni per tutelarsi da prelievi abusivi.

DISPOSIZIONI VARIE

ART. 36 - VIGILANZA

1. Il personale incaricato dal Gestore, munito di tesserino di riconoscimento, ha sempre diritto di verificare e controllare le opere, le condutture, i misuratori e quant'altro di sua proprietà. Il personale, inoltre, deve 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.
2. In caso di opposizione o di ostacolo, il Gestore si riserva il diritto di sospendere immediatamente la fornitura dell'acqua fino al termine delle verifiche, e in ogni caso fino a quando sia stata accertata la regolarità dell'esercizio, senza che ciò possa dar diritto a richiesta di compensi od indennizzi di sorta da parte dell'Utente.
3. Resta altresì salvo il diritto del Gestore di risolvere il contratto di fornitura e di esigere il pagamento di qualsiasi credito comunque maturato.

ART. 37 - PRESCRIZIONI GENERALI

1. L'Utente s'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. 38 - SOSPENSIONE DELL'EROGAZIONE DELL'ACQUA

1. Oltre ai casi già specificatamente previsti, il Gestore si riserva il diritto di sospendere la fornitura dell'acqua quando:
 - a) l'impianto ed il contatore risultino in posizione non idonea a seguito di modifiche ambientali eseguite senza preavviso e l'Utente non intenda provvedere alla sistemazione in conformità alle prescrizioni del presente Regolamento e del Gestore;
 - b) l'impianto ed il contatore risultino, per incrementi dei consumi non autorizzati, entrambi o singolarmente insufficienti;
 - c) siano state accertate perdite di acqua o guasti agli impianti;
 - d) in ogni altro caso di mancata osservanza del presente regolamento.
2. In ogni caso l'Utente non potrà pretendere risarcimento di danni derivanti dalla sospensione della fornitura.

ART. 39 – RECLAMI E RISOLUZIONE EXTRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE

1. I reclami possono essere inoltrati:
 - a) telefonicamente;
 - b) a mezzo colloquio con il personale dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) presso la sede del Gestore. Tale colloquio può essere successivamente formalizzato in un reclamo scritto, redatto con l'eventuale assistenza dello stesso personale e sottoscritto dall'Utente;
 - c) comunicazione scritta a mezzo posta o fax;
 - d) posta elettronica,
 - e) sul sito web del gestore.
2. L'Utente può formulare al Gestore richieste di informazioni e reclami scritti attraverso i canali sopra

riportati, anche utilizzando il modulo allegato al contratto e disponibile presso gli Sportelli e sul sito web del Gestore.

3. L'Utente ha la facoltà di formulare reclamo scritto senza utilizzare l'apposito modulo, utilizzando ogni altro mezzo utile alla comunicazione. In tal caso, al fine di consentire l'identificazione dell'Utente finale che sporge reclamo e l'invio della risposta motivata scritta, la comunicazione deve contenere almeno i seguenti dati: a) nome e cognome; b) indirizzo di fornitura; c) indirizzo postale (se diverso dall'indirizzo di fornitura) o telematico; d) servizio cui si riferisce il reclamo (SII o singoli servizi che lo compongono).
4. Non sono ritenuti validi reclami rivolti verbalmente al personale dipendente. Fanno eccezione le sole segnalazioni tecniche con carattere di urgenza (guasti, perdite ecc.).
5. L'Utente che abbia presentato un reclamo al quale il Gestore non abbia risposto o abbia fornito una risposta ritenuta insoddisfacente, può attivare gratuitamente la procedura di conciliazione, secondo quanto previsto dalla vigente normativa di settore e riportato sul sito web del Gestore all'indirizzo www.acqueveronesi.it.

ART. 40 - SANZIONI

1. 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.
2. Le sanzioni amministrative, per violazione delle norme contenute nel presente Regolamento, saranno determinate e applicate dall'Ente di competenza su segnalazioni del Gestore.

ART. 41 - DIRITTO APPLICABILE

1. Per quanto non previsto nel presente Regolamento sono applicabili le norme e le disposizioni vigenti in materia.

ART. 42 - OBBLIGATORIETÀ

1. Il presente Regolamento e le successive modifiche e integrazioni, così come la Carta del Servizio e le sue successive modifiche e integrazioni, in virtù di quanto in premessa richiamato sono obbligatori per tutti gli Utenti.
2. Essi dovranno intendersi parte integrante di 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, o comunque ne faccia richiesta.
3. Il Gestore si riserva la facoltà di aggiornare gli importi e modificare le disposizioni contenute nel presente Regolamento, fatta salva l'approvazione da parte dall'Ente di Governo d'Ambito.
4. Il Regolamento e la Carta dei Servizi, nella loro versione aggiornata, saranno resi accessibile al pubblico sul sito Internet del Gestore.

ART. 43 - DECORRENZA

1. Il presente Regolamento abroga e sostituisce il precedente e quelli corrispondenti e in vigore nei comuni dell'Area Veronese, dalla data della sua approvazione da parte del Consiglio di Bacino.
2. I contratti di somministrazione dell'acqua sottoscritti dagli Utenti con i singoli Comuni sono da ritenersi automaticamente trasferiti al nuovo Gestore alle condizioni previste dal presente Regolamento, salvo i casi di formale disdetta del contratto in atto.