

**REGOLAMENTO  
DEL  
SERVIZIO  
ACQUEDOTTO**

**Verona, giugno 2007  
(modificato con deliberazioni di Assemblea d'Ambito  
n. 14 del 22 dicembre 2008 e n. 13 del 14 dicembre 2009)**

Società di gestione:		<b>Acque Veronesi Scarl</b> Lungadige Galtarossa, 8 37133 VERONA Tel 045.8677444 Fax 045.8677468 <a href="http://www.acqueveronesi.it">www.acqueveronesi.it</a>	
----------------------	--	---	---

## 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 s.c.a r.l., 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.

## 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
  - **ATO**  
Ambito Territoriale Ottimale. Rappresenta la porzione di territorio, delimitata in base alla legge regionale 27 marzo 1998, n. 5, nella quale viene riorganizzata la gestione del Servizio Idrico Integrato. L'ATO denominato "VERONESE" comprende tutti i comuni della provincia di Verona escluso Castagnaro.
  - **AATO**  
Autorità d'Ambito Territoriale Ottimale "Veronese", istituita ai sensi della Legge 5 gennaio 1994, n. 36 e della legge regionale 27 marzo 1998, n. 5.
  - **Allacciamento**  
Tratto di tubazione compreso tra il punto di derivazione dalla condotta principale ed il contatore; comprende l'insieme di tutte le opere civili e idrauliche atte all'approvvigionamento idrico dell'utenza, quali la saracinesca di derivazione stradale, il relativo chiusino, le tubazioni ed il rubinetto di arresto a monte del contatore.
  - **Antincendio**  
S'intendono tutte le apparecchiature idrauliche o impianti adibiti esclusivamente all'antincendio.
  - **Attivazione**  
Avvio della fornitura.
  - **Contatore**  
Dispositivo installato sulla derivazione d'utenza per la misurazione dei volumi d'acqua erogati e di proprietà del Gestore.
  - **Contatore multiutenza**  
Dispositivo che alimenta più unità immobiliari distinte facenti parte o meno di un unico fabbricato.
  - **Fornitura**  
Erogazione del servizio.
  - **Gestore**  
Società alla quale è stata affidata la gestione del Servizio Idrico Integrato con specifico atto deliberativo dell'Assemblea dell'ATO.
  - **Impianto interno**  
Impianto interno alla proprietà fino al punto di consegna della fornitura.

- **Punto di consegna**  
Rappresentato dal contatore se posto su suolo pubblico o al limite della proprietà, in tutti gli altri casi dal limite della proprietà; il limite della proprietà delimita e distingue la rete di distribuzione dall'impianto interno dell'Utente.
- **Riattivazione**  
Riavvio della fornitura successivo ad una precedente sospensione.
- **Servizio Idrico Integrato**  
È l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, e di quelli di fognatura e depurazione delle acque reflue.
- **Sospensione**  
Interruzione della fornitura.
- **Utente**  
Persona fisica e/o giuridica titolare di uno o più contratti di fornitura d'acqua, o che ha chiesto l'allacciamento alla rete idrica.

## **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 che la domanda 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 al punto di consegna, il Gestore darà tempestiva comunicazione all'Utente segnalando la necessità di provvedere alla sostituzione delle tubazioni interne.
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 domanda di allacciamento il Gestore fisserà 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 di tale preventivo costituisce a tutti gli effetti l'ordine per l'esecuzione dei lavori di allacciamento da parte del Gestore.
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.
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.

## **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 firma del "Contratto per il Servizio Idrico Integrato", documento 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.
5. In caso di amministrazione condominiale o società, l'utenza potrà essere intestata all'Amministratore o al legale rappresentante della stessa.
6. L'intestatario sarà pienamente responsabile nel caso di inadempienze nei confronti del presente regolamento.

## **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 a tutto il 31 dicembre dell'anno in cui è stipulato e si rinnoverà tacitamente per ogni anno successivo, fino a disdetta di una delle parti, da effettuarsi con le modalità e nei tempi di cui al successivo articolo 7.

## **ART. 7 - MODALITÀ DI RECESSO DAL CONTRATTO. RIATTIVAZIONE**

1. Gli Utenti che intendono recedere dal contratto, devono dare comunicazione al Gestore almeno cinque giorni lavorativi prima della cessazione della fornitura, telefonicamente o per iscritto o via fax, concordando un appuntamento per la rilevazione finale dei consumi da parte del personale incaricato dal Gestore e indicando il recapito per l'invio della chiusura contabile dell'utenza.
2. In mancanza di tale 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.
3. Qualora l'intestatario del contratto in essere risulti irreperibile, una richiesta di cessazione del contratto potrà essere sottoscritta anche dall'Utente che subentra, sotto la sua responsabilità, unitamente alla dichiarazione di avere titolo all'utilizzo dell'immobile.
4. 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.
5. 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.
6. 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. 8 - TIPI DI UTENZA**

1. Ai fini dell'uso dell'acqua restano definiti i seguenti tipi di utenza:
  - a) uso domestico residenti: comprende i consumi esclusivamente domestici dei residenti;
  - b) uso produttivo: comprende i consumi degli stabili destinati esclusivamente alle attività commerciali, artigianali, industriali, servizi, uffici, studi professionali, alberghi, banche, convitti;
  - c) uso agricolo: comprende i consumi delle attività ad usi rurali, di lavorazione della terra e dell'allevamento del bestiame, esercitate con regolare partita IVA, esclusa la fornitura per usi irrigui;
  - d) uso pubblico: comprende tutti gli edifici pubblici sede di Comuni, Provincia, Comunità Montane, gli edifici di proprietà di suddetti Enti, scuole con esclusione dei convitti, edifici di culto, aree pubbliche verdi;
  - e) uso domestico non residenziale: comprende i consumi esclusivamente domestici dei non residenti;
  - f) utenze a forfait: comprende quelle utenze sprovviste di contatore esclusi gli usi antincendio;

- g) ospedali: comprende i consumi delle strutture ospedaliere con esclusione degli uffici e delle sedi amministrative distaccate che rientrano nella categoria usi produttivi;
- h) uso antincendio: per l'alimentazione di impianti antincendio in genere (vedi titolo III);
- i) uso temporaneo e/o occasionale: quando non ricompreso nella tipologia utenze a forfait.

#### **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, nel rispetto della normativa vigente.
2. [comma abrogato con deliberazione di Assemblea d'Ambito n. 14 del 22 dicembre 2008].
3. L'Utente, con la sottoscrizione del contratto di fornitura, 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, 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 forfetaria 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 previsto.
6. Analogamente ed in via transitoria, per tutti gli utenti privi di contatore, la tariffa prevede un canone annuo forfetario distinto per ciascuna tipologia di utenza, e determinato dall'AATO.
7. Le tariffe relative agli interventi di allacciamento, riparazione, manutenzione, sostituzione dei contatori, e ad ogni altra attività del Gestore, potranno essere aggiornate con apposito provvedimento dell'AATO nel corso del contratto di fornitura.

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

1. S'intendono abusivi tutti i prelievi effettuati a monte del contatore e quelli a valle 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 alla revoca 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, oltre che al pagamento dei consumi rilevati, al pagamento in misura doppia delle spese contrattuali. 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) ricercare e possibilmente eliminare senza indugio qualunque guasto sulle proprie condotte fino al limite della proprietà;
  - c) utilizzare tutte le precauzioni necessarie affinché eventuali rotture in un qualunque punto dell'allacciamento non causino danni per allagamenti o altro;
  - d) effettuare l'autolettura dei consumi idrici registrati dal contatore ogni qualvolta gli sia richiesto dal Gestore.
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.

#### **ART. 13 - INTERRUZIONI E RIDUZIONI DEL SERVIZIO**

1. Il Gestore non assume alcuna responsabilità per eventuali:
  - 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;
  - 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..
  - 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, in funzione del numero di utenze interessate.
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.
3. Spetta al Gestore determinare le caratteristiche tecniche e fisiche dell'allacciamento, con particolare riferimento al percorso delle diramazioni ed alla posizione del contatore.
4. 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 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 <sup>(1)</sup>

1. I nuovi allacciamenti saranno realizzati dal Gestore con personale proprio o tramite impresa esterna incaricata, operante secondo le indicazioni del Capitolato Tecnico approvato dall'AATO, 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 nel corso dell'esecuzione dei lavori il richiedente rinunciasse all'allacciamento, qualunque ne sia il motivo, il Gestore addebiterà al richiedente le spese di preventivazione, e tutti i costi ed oneri connessi alla parte di lavori eseguiti. 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. In caso di riparazione o altro intervento sull'impianto di derivazione, non sono a carico del Gestore opere murarie in genere, ripristini, tinteggiature, demolizioni e rifacimento di pavimentazioni, rivestimenti e ogni altro particolare insistente sulla proprietà interessata
2. Il Gestore non effettua di norma alcun intervento di verifica a valle del contatore.
3. L'Utente non potrà impedire al Gestore di effettuare la riparazione di perdite sull'allacciamento, anche nella porzione ricadente su suolo privato. Sulla base di comprovati elementi tecnici legati alla vetustà dell'allacciamento, il Gestore potrà procedere al rifacimento integrale dello stesso, addebitando i relativi oneri all'Utente.
4. 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.
5. Il Gestore ha la facoltà di sostituire i contatori per necessità tecniche e di malfunzionamento; nel caso di mutate esigenze e/o caratteristiche dell'utenza, il Gestore si riserva di addebitare all'Utente le relative spese.
6. I contatori non possono essere rimossi o spostati se non per decisione del Gestore ed esclusivamente per mezzo di suoi incaricati.
7. 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 stabiliti dal Gestore, che può eseguire letture supplementari di controllo a vantaggio dell'Utente; normalmente, essa è effettuata due volte l'anno. 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 consentite (posta, fax, e-mail).
4. È prevista altresì la possibilità di autolettura dei contatori da parte dell'Utente, da effettuarsi su apposito modulo lasciato dal personale incaricato ovvero inviato al domicilio dell'Utente. 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.
5. 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.
6. 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, il Gestore, a proprio insindacabile giudizio, dispone le opportune verifiche, che saranno eseguite da un soggetto terzo certificato.
2. 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 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 dell'Utente.
3. Se invece la verifica comprova l'esattezza di funzionamento del contatore entro i limiti di tolleranza previsti dalle normative in vigore, 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. Tali consumi saranno comunque addebitati all'Utente.

##### ART. 24 - PAGAMENTO DELL'ACQUA EROGATA E RELATIVE MODALITÀ

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 o calcolati dal Gestore in assenza della lettura secondo le modalità richiamate negli specifici articoli.
2. La fatturazione avverrà sempre suddividendo il consumo, reale o presunto, secondo fasce tariffarie.

3. La fatturazione, comprensiva degli oneri per fognatura e depurazione se dovuti, è effettuata con periodicità semestrale, modificabile dal Gestore nel corso del contratto, fatta salva la facoltà di fatturazioni supplementari autorizzate dall'AATO.
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 indennità di mora e recupero spese generali di esazione;
  - d) tariffe di fognatura e depurazione secondo la tariffa in vigore;
  - e) oneri fiscali.
5. 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. Modalità e termini potranno variare nel corso del contratto, garantendo in ogni caso un periodo non inferiore a 15 giorni tra la data di emissione ed il termine di pagamento.
6. In casi particolari potranno essere concesse rateizzazioni sull'importo delle fatture emesse, applicando in ogni caso gli interessi legali. Il Gestore si riserva il diritto di respingere la richiesta di rateizzazione ed in ogni caso il numero e l'importo delle rate saranno stabilito dal Gestore stesso.
7. Il pagamento potrà essere effettuato dall'Utente o dall'Istituto di Credito da questi delegato e regolarmente convenzionato con il Gestore.
8. 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 dal termine previsto per la scadenza dei pagamenti. Se le motivazioni fornite saranno accolte, il Gestore emetterà una nuova fattura fissando i termini di pagamento in 15 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..
9. 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.
10. 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.
11. 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 - 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.
2. Decorsi inutilmente i termini previsti nella fattura e nel 1° sollecito, il Gestore ha diritto di procedere alla risoluzione unilaterale del contratto di fornitura con sospensione della fornitura dell'acqua, previa comunicazione a mezzo raccomandata A.R. (2° sollecito) come previsto dall'art. 1565 del c.c., alla sigillatura del contatore e al recupero dei crediti nelle forme consentite dalla legge.
3. In ogni caso di ritardato pagamento, a decorrere dall'11° giorno successivo alla scadenza della bolletta, saranno applicati interessi di mora secondo il vigente tasso di riferimento della Banca Centrale Europea (MRO), maggiorato di 3,50 punti percentuali;  
Saranno inoltre addebitati all'Utente moroso, a titolo di recupero spese di gestione della morosità:
  - Euro 1, 50 dopo il 1° sollecito;
  - le spese vive dopo il 2° sollecito (inviato con raccomandata a.r.);
4. E' fatta salva, se applicabile, la disposizione in tema d'interesse per ritardato pagamento prevista dal D.Lgs. del 9/10/2002 n. 231 e successive modifiche ed integrazioni.
5. L'Utente moroso non può pretendere alcun risarcimento di danno derivante dalla sospensione dell'erogazione, rimanendo il Gestore esonerato da ogni responsabilità civile e penale per eventuali danni a cose o persone che da ciò possono derivare.

6. Per il ripristino dell'erogazione, beninteso subordinata all'integrale pagamento del debito comprensivo di spese ed interessi, l'Utente è tenuto a pagare in anticipo le spese per la rimessa in servizio degli impianti e per la precedente sigillatura del contatore, complessivamente quantificate in Euro 50,00.
7. Il Gestore, fatta salva ogni azione legale, ha sempre il diritto di sigillare o rimuovere il contatore quando l'uso dell'acqua fosse stato riattivato abusivamente mediante apertura di rubinetti o rotture di sigilli.

## 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, tubazioni, impianti contenenti 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 galleggiante.
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.

#### 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. 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.

### TITOLO III

#### NORME PER L'ANTINCENDIO

##### **ART. 32 - ANTINCENDIO**

1. Per l'allacciamento all'antincendio deve essere stipulato un apposito contratto sempre distinto da quello destinato ad altri usi; restano pure distinte per quanto possibile le relative prese di alimentazione.
2. Il Gestore, non si assume alcuna responsabilità circa la pressione dell'acqua e la portata disponibile al momento dell'uso.
3. La costruzione della linea ad uso antincendio sarà a totale cura e spese dell'Utente, mentre il Gestore si limiterà ad eseguire con proprio personale o ditta incaricata, il solo attacco alla tubazione principale addebitando i costi previsti dalla tariffa vigente.
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.

##### **ART. 33 - MODALITÀ DI INSTALLAZIONE DELLE APPARECCHIATURE ANTINCENDIO**

1. A valle della presa realizzata dal Gestore, l'Utente dovrà provvedere all'installazione di tutte quelle apparecchiature descritte negli schemi di allacciamento per uso antincendio forniti dal Gestore.

##### **ART. 34 - TARIFFA ANTINCENDIO**

1. L'Utente deve versare un canone fisso annuo per l'allacciamento per l'antincendio, e pagherà il consumo dell'acqua mediante lettura del contatore di misura, indipendentemente dal numero di idranti presenti. Detto canone è stabilito dall'AATO e sarà automaticamente aggiornato con decorrenza da ogni variazione tariffaria.

##### **ART. 35 - ATTIVAZIONE E CONSEGNA DELLA PRESA ANTINCENDIO**

1. A completamento dell'allacciamento 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.

## TITOLO IV

### 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 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

1. I reclami possono essere inoltrati:
  - telefonicamente;
  - 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;
  - comunicazione scritta a mezzo posta o fax;
  - posta elettronica.
2. Non sono ritenuti validi reclami rivolti verbalmente al personale dipendente. Fanno eccezione le sole segnalazioni tecniche con carattere di urgenza (guasti, perdite ecc.).

#### 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'AATO su segnalazioni del Gestore.

#### **ART. 41 - DIRITTO APPLICABILE - CONTROVERSIE**

1. Per quanto non previsto nel presente Regolamento sono applicabili le norme e le disposizioni vigenti in materia. Per ogni controversia tra il Gestore e l'Utente è competente esclusivamente il Foro di Verona.

#### **ART. 42 - OBBLIGATORietà**

1. Il presente regolamento, in virtù di quanto in premessa richiamato, è obbligatorio per tutti gli Utenti.
2. Esso dovrà 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 dell'AATO.
4. Il Regolamento, nella sua versione aggiornata, sarà reso accessibile al pubblico sul portale Internet del Gestore.

#### **ART. 43 - DECORRENZA**

1. Il presente Regolamento abroga e sostituisce quelli corrispondenti e in vigore nei comuni dell'Area Veronese, dalla data della sua approvazione da parte dell'AATO.
2. I contratti di concessione 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.