

Allegato D - CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Art. 1 - Premessa

- Il Gestore è la Società che fornisce il Servizio Idrico Integrato nell'Ambito Territoriale Ottimale di competenza o in parte dell'Ambito stesso, per tutti gli usi indicati nello schema tariffario relativo all'Ambito, nei limiti dell'estensione e delle potenzialità dei propri impianti a chiunque ne faccia richiesta.
- La fornitura avviene in seguito alla stipula del contratto di somministrazione.
- La richiesta della fornitura presuppone che l'impianto interno dell'Utente sia conforme alle norme tecniche vigenti e il Gestore si riserva la facoltà di rifiutare o sospendere la fornitura agli impianti che non corrispondessero a tali norme.

Art. 2 Norme regolanti la fornitura

- La fornitura è regolata dalle presenti condizioni generali e dalle condizioni particolari eventualmente pattuite tra le parti, dal Regolamento del Servizio Idrico Integrato e dalla Carta dei Servizi adottati dalla Società e pubblicati sul sito www.ciraservizioidrico.it, che si intendono parte integrante delle presenti condizioni generali di contratto, nonché dalle norme vigenti. In particolare, per quanto non espressamente indicato nelle presenti condizioni generali, si rimanda a quanto stabilito dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) nella Deliberazione n. 655/2015/R/IDR del 23 dicembre 2015 e successive modifiche e integrazioni (RQSII).

Art. 3 Durata del contratto

- Il contratto è concluso a tempo indeterminato e avrà durata fino a disdetta da parte dell'Utente.
- Il contratto decorre dalla data di avvio della fornitura indicata nel verbale di nuovo allaccio/installazione del contatore ovvero dalla data della lettura conseguente alla variazione contrattuale contestuale alla voltura.
- L'Utente potrà disdettare il contratto tramite richiesta scritta di cessazione del servizio.
- In caso di cessazione/disdetta verrà rimosso il contatore ed in caso di successiva richiesta di riattivazione del servizio saranno applicati i costi come da Regolamento di Utenza e Condizioni di Fornitura del Servizio Idrico (variabili in funzione dei lavori necessari e oggetto di apposito sopralluogo e successivo preventivo).
- In caso di trasferimento o di abbandono dell'immobile, l'Utente è tenuto a comunicare la cessazione/disdetta al Gestore.
- In mancanza di richiesta scritta di cessazione/disdetta o in caso di negato accesso per l'effettuazione della rimozione del misuratore, l'Utente rimarrà obbligato, verso il Gestore, in proprio od in solido con l'eventuale successivo utilizzatore abusivo, per tutti i consumi che verranno registrati e per i danni eventualmente arrecati alle apparecchiature.
- Il contratto cessa anche quando, senza che vi sia formale disdetta da parte dell'Utente precedente, altri facciano richiesta di voltura con contestuale sottoscrizione di nuovo contratto per la medesima fornitura.
- L'Utente uscente è tenuto al pagamento della fattura di fine rapporto.

Art. 4 Diritto di ripensamento

- L'Utente può esercitare il diritto di ripensamento, senza oneri, entro 14 giorni decorrenti dalla data di conclusione del contratto.
- Il diritto di ripensamento va esercitato mediante invio al Gestore di una comunicazione scritta in cui l'Utente esprime la propria volontà di recedere dal contratto, senza necessità di indicarne le ragioni e senza alcuna penalità.

Art.5 Titolo occupazione locali

- Il contratto può essere stipulato solamente se l'Utente è nel possesso legittimo dell'immobile per il quale viene stipulato il contratto stesso. A tal fine l'Utente, al momento della stipula del contratto, dovrà dichiarare sotto la propria responsabilità, consapevole che le dichiarazioni mendaci sono punite dalla legge, di essere nel possesso legittimo dell'immobile per il quale viene stipulato il contratto stesso. L'Utente dovrà fornire la documentazione comprovante il titolo in base al quale egli ha la disponibilità dell'immobile.
- L'Utente che, per qualsiasi ragione, perda la disponibilità dell'immobile deve comunicarlo tempestivamente e per iscritto al Gestore e mettere il medesimo in grado di accedere al contatore. L'Utente che non provvederà ad adempiere a quanto sopra indicato, resterà obbligato verso il Gestore

al pagamento di tutti i consumi, anche in caso di eventuali subentranti che non abbiano regolarizzato la loro posizione, per tutto il periodo nel quale continuerà ad essere intestatario della fornitura.

- In caso di immobile oggetto di locazione/comodato/altro, il proprietario dell'immobile in cui è sita l'utenza si impegna a comunicare, senza ritardo, la cessazione (anche anticipata) del contratto di locazione/comodato/altro. In difetto di comunicazione e/o in caso di ritardo si impegna a pagare le bollette emesse e rimaste insolute dopo la cessazione del contratto di locazione/comodato/altro. Tale impegno viene siglato alla richiesta di nuovo allaccio o voltura, tramite apposito modulo di Autorizzazione/nulla osta all'Utente affittuario/usufruttuario/altro.

Art. 6 Disciplina del contratto

- Il contratto sarà disciplinato:
 - a) dalla normativa nazionale e dalla regolazione definita dall'Autorità di Regolazione Energia Reti e Ambiente (ARERA);
 - b) dal Regolamento del Servizio Idrico Integrato dell'Ambito Territoriale Ottimale di competenza, ed eventuali determinazioni dell'Ente di Governo di Ambito;
 - c) dalle Condizioni Generali di Contratto per la fornitura del Servizio Idrico Integrato, ad integrazione della disciplina contenuta negli altri documenti e in quanto compatibili con la disciplina stessa;
 - d) dalla Carta del Servizio adottata dal Gestore.

Art. 7 Divieto di cessione del contratto

- L'Utente non potrà cedere a terzi il contratto, i diritti da esso derivanti e i beni oggetto della fornitura.

Art. 8 Proprietà degli impianti di distribuzione

- Gli impianti di distribuzione, compresi i contatori d'utenza, sono di esclusiva proprietà del Gestore.
- Il Gestore si riserva la facoltà di utilizzare gli impianti di distribuzione anche per forniture a terzi.
- Il punto di consegna della fornitura è il contatore d'utenza. Per le nuove forniture salvo comprovati impedimenti tecnici, il misuratore viene posato al confine della proprietà del Cliente. Qualora l'impianto interno dell'Utente finale sia stato realizzato antecedentemente l'affidamento della gestione ed il misuratore sia posto in proprietà privata, per punto di consegna si intende il tratto di tubazione posto al limite della proprietà privata.
- Tutti i lavori di costruzione di qualsiasi conduttura ed apparecchi, di proprietà del Gestore, necessari per l'attivazione del servizio, sono eseguiti esclusivamente dal Gestore stesso, direttamente o per mezzo di operatori da esso autorizzati.

Art. 9 Impianti interni

- Le opere necessarie per la collocazione degli impianti interni di acquedotto e fognatura sono eseguite a cura e spese dell'Utente.
- Gli impianti interni, dopo il contatore nel caso di nuovi allacci o comunque nella proprietà privata nel caso di singolo allaccio già esistente (difforme dalla regola tecnica) indipendentemente dalla posizione effettiva del contatore, debbono essere realizzati, a cura e spese del Cliente, nell'osservanza della normativa di legge. Eventuali perdite o dispersioni che avvengano a valle del contatore non saranno imputabili al Gestore e saranno a tutti gli effetti a carico del Cliente.
- In deroga a quanto sopra, il Gestore riconosce agevolazioni agli Utenti che abbiano registrato consumi eccessivi dovuti a dispersioni occulte delle tubazioni dell'impianto privato. Le condizioni per poter accedere a tali agevolazioni nonché i termini e le modalità per poterne concretamente usufruire sono indicate sul sito www.ciraservizioidrico.it.
- In caso di modifica all'impianto interno, compresa l'installazione di un impianto di autoclave e/o impianto di sollevamento di fognatura, l'Utente deve darne preventiva comunicazione alla Società e, ove prescritto, acquisire le necessarie autorizzazioni.
- Qualora detti impianti interni non fossero ritenuti idonei, la Società potrà stabilire le modifiche necessarie per il buon funzionamento del servizio o provvedere, se del caso, alla sospensione della somministrazione per il tempo necessario al relativo adeguamento, da realizzarsi a cura e spese dell'Utente.
- In caso di violazione delle prescrizioni contenute nel presente articolo la Società può disporre la sospensione della somministrazione per il tempo necessario per l'adeguamento degli impianti interni.
- Qualora l'Utente utilizzi servizi non somministrati dal Gestore, dovrà garantire che gli impianti relativi siano completamente distinti da quelli relativi ai servizi forniti del Gestore stesso.

- Gli impianti interni di utilizzazione devono rispondere alle caratteristiche previste dalle norme in vigore e non devono, in nessun caso, provocare disturbi o squilibri nell'esercizio delle reti.

Art. 10 Variazioni alle modalità di fornitura e limiti di responsabilità

- È facoltà del Gestore sospendere o ridurre la fornitura, per esigenze di servizio, di sicurezza o in caso di guasti.
- Qualora il Gestore possa programmare la sospensione o la riduzione della somministrazione, ne darà preventiva informazione agli Utenti, nei tempi e con le modalità e i tempi stabiliti dall'ARERA. Qualora, invece, la sospensione o la riduzione sia determinata da ragioni di urgenza, che non consentano la previa informazione, il Gestore potrà procedere agli interventi necessari, senza preavviso alcuno.
- Il Gestore, una volta effettuato il preavviso non risponderà verso gli Utenti per eventuali danni a cose derivanti da interruzioni, sospensioni, diminuzioni dell'erogazione. Infine, il Gestore non risponderà verso l'Utente nel caso di interruzioni dovute a caso fortuito, forza maggiore, fatto di terzi o generate da ragioni di urgenza.

Art. 11 Apparecchi di misura e controllo

- L'Utente è depositario del misuratore e pertanto della sua buona conservazione ed integrità dei sigilli. Ha inoltre l'obbligo di mantenere accessibile, sgombro e pulito l'alloggiamento del misuratore, assumendosi l'onere delle relative operazioni di manutenzione.
- L'Utente è tenuto a preservare da manomissioni il contatore e gli accessori, essendo egli responsabile dei danni e dei guasti che avvenissero per danneggiamento, dolo o incuria ad eccezione dei casi imputabili al caso fortuito o a dolo di terzi.
- Le spese di nuovo allaccio verranno quantificate dal Gestore, se necessario previa sopralluogo preliminare, e sono a carico dell'Utente. L'importo dei diritti di sopralluogo e preventivazione, da versare anticipatamente, verrà poi scalato dal preventivo per i lavori di allaccio. Per le tempistiche ed i relativi indennizzi si fa riferimento alla regolazione definita dall'Autorità di Regolazione Energia Reti e Ambiente e alla Carta dei Servizi in vigore.
- La determinazione dei consumi avviene sulla base della lettura del contatore d'utenza rilevata dal personale del Gestore oppure comunicata dall'Utente tramite autolettura. In caso di indisponibilità di tali dati di misura, il Gestore è autorizzato a determinare il consumo sulla base delle medie storicamente registrate dall'utenza o, in mancanza, da utenze analoghe.
- L'acquisizione della lettura è fondamentale affinché i mc fatturati siano corrispondenti ai consumi effettivi dell'Utente, nonché per rilevare tempestivamente eventuali anomalie nei consumi che potrebbero essere causate da perdite o malfunzionamenti nell'impianto privato dell'Utente.
- Per i contatori ubicati in proprietà privata, nel caso di impossibilità di accedere agli stessi per mancata collaborazione da parte dell'utente - o, a maggior ragione, a causa di comportamenti ostruzionistici dello stesso - cui consegue l'impossibilità di procedere alla lettura effettiva, al Gestore viene preclusa la possibilità di emettere la bolletta di conguaglio e, per l'effetto, nessuna prescrizione in merito al relativo pagamento può iniziare a decorrere.
- Il Gestore installa presso ciascuna utenza i necessari contatori d'utenza, di controllo e di limitazione, il cui tipo e calibro verranno definiti dal Gestore stesso in relazione alla tipologia della fornitura.
- La collocazione del contatore verrà stabilita dal Gestore, comunque nel rispetto delle normative vigenti.
- L'Utente è custode del contatore e delle eventuali altre apparecchiature di proprietà del Gestore ed è responsabile verso il Gestore stesso in caso di sottrazione, danneggiamento (anche per causa gelo) e manomissione di tali apparecchiature, nonché in caso di rimozione dei sigilli apposti al contatore dal Gestore stesso o dal Gestore precedente.
- Nel caso in cui l'Utente ravvisi un imperfetto funzionamento delle apparecchiature di misura deve darne tempestiva comunicazione al Gestore e potrà attivare procedure di verifica. Nei casi in cui il contatore, a seguito della verifica, risulti correttamente funzionante, il Gestore addebiterà all'Utente il relativo costo della verifica stessa. In caso di irregolare o mancato funzionamento del contatore, il Gestore sostituirà a titolo gratuito lo strumento di misura.
- Il Gestore provvederà altresì alla ricostruzione dei consumi non correttamente registrati e alla determinazione del relativo conguaglio, dandone adeguata informazione all'Utente interessato, a mezzo e-mail. La ricostruzione dei consumi avviene sulla base dei consumi medi degli ultimi tre anni, ovvero in mancanza di questi, sulla base dei consumi medi annui degli utenti caratterizzati dalla stessa tipologia d'uso.
- La numerosità delle letture e/o autoletture varia secondo il consumo medio annuo dell'utenza.
- Gli apparecchi di misura delle somministrazioni idriche sono forniti ed installati esclusivamente dalla Società, restando di proprietà della stessa. La Società ha la facoltà di sostituire gli apparecchi di misura, dandone preavviso all'Utente.

- Nei casi di somministrazioni integrate o di sola fognatura, quando l'Utente si approvvigiona comunque da altra fonte, e qualora la misurazione avvenga allo scarico, su tale scarico l'Utente dovrà installare a sua cura e spese un misuratore secondo le prescrizioni della Società, ai fini della determinazione del costo del servizio di fognatura e depurazione.
- Se la collocazione del contatore all'interno della proprietà privata risulti essere soluzione unica ed imprescindibile per esigenze tecnico – realizzative, l'Utente si obbliga a tenere indenne e a manlevare la Società per ogni contestazione o pagamento di oneri o danni che dovessero derivare allo stesso da problematiche verificatesi sulle opere insistenti nella proprietà privata. L'Utente dovrà anche garantire il diritto di accesso ai misuratori in qualsiasi momento agli addetti incaricati dal Gestore, per consentire le attività di lettura dei misuratori ed anche nel caso di interventi per limitazione, sospensione e disattivazione della fornitura per morosità.
- Le riparazioni e le eventuali sostituzioni dei misuratori sono a carico della Società, salvo i casi di danneggiamento per dolo o incuria per i quali sono a carico dell'Utente. I misuratori non possono essere rimossi o spostati se non per decisione della Società ed esclusivamente per mezzo di suoi dipendenti o incaricati.

Art. 12 Tutele in caso di perdite occulte

- Nel caso in cui si verificano perdite occulte, ovvero perdite idriche occorse a valle del misuratore, sugli impianti di responsabilità dell'Utente, non affioranti e non rintracciabili con le operazioni di normale diligenza richiesta all'utente per il controllo dei beni di proprietà, la Società applica le tutele previste dalle Deliberazioni ARERA ed indicate in Carta dei Servizi e sul sito www.ciraservizioidrico.it.

Art. 13 Quantitativi prelevati da pozzo privato

- Nei casi di utilizzo autorizzato di pozzo privato o sorgente, al fine di determinare correttamente i corrispettivi da addebitare per il servizio di fognatura e depurazione, l'Utente è tenuto a comunicare annualmente al Gestore i relativi volumi.
- Qualora il pozzo sia sprovvisto di contatore, ove consentito dalla regolazione vigente, l'Utente è tenuto a dichiarare al momento della stipula del contratto i quantitativi prelevati dalle fonti diverse dal pubblico acquedotto. La dichiarazione potrà essere concordata con il Gestore sulla base di una tabella di consumi medi specifici per tipo di utilizzo.
- L'Utente dovrà poi comunicare al Gestore eventuali variazioni di utilizzo che abbiano determinato, successivamente alla stipula del contratto, aumenti o diminuzioni nei quantitativi di acqua prelevati dalle fonti diverse dal pubblico acquedotto.

Art. 14 Condizioni per la fornitura e deposito cauzionale

- La somministrazione è subordinata:
 - ✓ al corretto e completo espletamento delle pratiche amministrative previste;
 - ✓ al versamento delle spese di allaccio e dei lavori propedeutici allo stesso, se necessari;
 - ✓ all'ottenimento e alla permanenza dei consensi formali, delle eventuali autorizzazioni e delle servitù necessarie all'esecuzione, alla posa e al mantenimento degli impianti occorrenti;
 - ✓ all'esecuzione di eventuali opere necessarie da parte dell'Utente
- Il deposito cauzionale verrà inserito in bolletta. Per le ulteriori informazioni in merito si rimanda alla Carta dei Servizi.

Art. 15 Decesso dell'Utente

- In caso di morte del titolare del contratto di somministrazione, gli eredi sono responsabili del saldo dei consumi e sono tenuti a comunicare quanto prima l'avvenuto decesso, avvisando il Gestore tramite i canali di contatto messi a disposizione dalla Società e provvedendo a richiedere voltura e stipula di un nuovo contratto.
- Nel caso in cui il Gestore venga a conoscenza del decesso dell'intestatario del contratto, senza che sia stata richiesta voltura, può procedere con una voltura d'ufficio o, in caso di irreperibilità del nuovo titolare, alla chiusura del punto di consegna e addebito delle relative spese ed insoluti.

Art.16 Corrispettivi, prezzi e tariffe

- Il corrispettivo per il servizio fornito dal Gestore è composto dai corrispettivi relativi alla fornitura di acqua potabile e da quelli per i servizi di fognatura e depurazione determinati secondo la normativa di tempo in tempo vigente in materia tariffaria.
- Contestualmente ai consumi potranno essere inseriti direttamente in bolletta altri importi accessori, a titolo di esempio:
 - ✓ quota fissa in relazione al numero di unità immobiliari e alla tipologia di contratto;
 - ✓ deposito cauzionale;
 - ✓ spese di voltura o cessazione;
 - ✓ interessi moratori dovuti per ritardati pagamenti delle fatture;
 - ✓ oneri per altre prestazioni o rimborsi (es. riattivazione utenza a seguito di morosità).
- Il Gestore applica le tariffe approvate via definitiva dall'Ente di Governo dell'Ambito (EGA) e/o da ARERA.

Art. 17 Pagamenti

- L'Utente è tenuto ad effettuare il pagamento degli importi fatturati entro le scadenze indicate sulle fatture.
- In caso di ritardato pagamento delle fatture, il Gestore ha diritto di richiedere sugli importi fatturati gli interessi di mora nei termini previsti dall'ARERA o dagli Enti di Governo d'Ambito e riportati in Carta dei Servizi.
- Le modalità per richiedere la rateizzazione dei pagamenti e le procedure di morosità sono citate in bolletta e descritte sulla Carta dei Servizi e sul sito www.ciraservizioidrico.it

Art. 18 Disattivazione della fornitura e clausola risolutiva espressa

- La Società procede alla disattivazione della fornitura ed alla risoluzione del contratto nei seguenti casi:
 - ✓ accertata manomissione dei sigilli o compimento di qualunque altra operazione destinata a rendere irregolare il funzionamento dell'apparecchio misuratore;
 - ✓ procedure di morosità definite dal REMSI;
 - ✓ decesso del titolare del contratto di somministrazione, senza che gli eredi ne abbiano dato comunicazione alla Società;
 - ✓ fallimento dell'Utente;
 - ✓ dichiarazione di inabitabilità o inagibilità dell'immobile da parte delle autorità competente.
- La riattivazione della fornitura successiva alla sospensione avverrà con i tempi ed i costi previsti da Regolamento d'Utenza e Carta dei Servizi, dopo la stipula di un nuovo contratto ed il pagamento delle fatture insolute, interamente o parzialmente, oltre agli interessi di legge e moratori ed alle spese per eventuale limitazione della fornitura, sospensione/chiusura presa stradale e disattivazione con rimozione misuratore e comunque di ogni altra somma dovuta per il recupero del credito e per i servizi erogati.

Art. 19 Controversie

- Salvo quanto diversamente stabilito dal Regolamento del Servizio Idrico Integrato dell'Ambito Territoriale Ottimale di competenza, le controversie relative alla interpretazione, esecuzione e risoluzione del contratto, fatto comunque salvo il diritto di adire il giudice ordinario competente, potranno essere conciliate su richiesta dell'Utente presso gli organi di conciliazione extragiudiziale paritetica eventualmente previsti oppure mediante la procedura di conciliazione resa disponibile da Arera tramite Acquirente Unico.
- Il foro competente per le controversie inerenti il rapporto di somministrazione è quello stabilito dalla normativa vigente.

Art. 20 Comunicazioni

- Tutte le comunicazioni dirette all'Utente verranno effettuate al domicilio fiscale o al recapito indicato in fase di sottoscrizione del contratto, se differente.
- L'Utente è pertanto tenuto a comunicare ogni variazione del domicilio fiscale e/o del recapito scelto mediante i canali di contatto resi disponibili dalla Società.
- Tutte le comunicazioni relative al contratto e all'utenza dovranno essere fatte per iscritto e dovranno riportare sia i dati identificativi del Cliente, sia i dati identificativi della sede della fornitura. Dette comunicazioni dovranno essere inoltrate al Gestore a mezzo del servizio postale, posta elettronica o altre modalità telematiche agli indirizzi indicati nei documenti di fatturazione.

Art. 21 Privacy - Informativa sul trattamento dei dati personali

- Ai sensi degli artt. 13 - 14 del Regolamento (UE) 2016/679 sulla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali nonché alla libera circolazione di tali dati e del D.Lgs. 30 giugno 2003, n.196 recante il "Codice in materia di protezione dei dati personali" così come modificato dal D.Lgs. 10 agosto 2018, n. 101, la scrivente società C.I.R.A. S.r.l., Gestore del Servizio Idrico Integrato, in qualità di titolare del trattamento, desidera informare circa il trattamento dei dati personali. L'informativa completa in materia di protezione dei dati personali in base al Regolamento UE 2016/679 (GDPR) è disponibile sul sito www.ciraservizioidrico.it nella sezione Modulistica.