



Regolamento di fornitura del Servizio Idrico Integrato

Comune di Frattamaggiore (NA)

30 gennaio 2024



PARTE II – REGOLAMENTO DI FORNITURA

ARTICOLO 23 FORNITURA DELL'ACQUA

Per le forniture ordinarie il Concessionario erogherà acqua potabile col sistema a misura, nei limiti della disponibilità derivante dalla portata delle fonti di approvvigionamento e nell'osservanza delle condizioni stabilite nel presente Regolamento; per le forniture a carattere provvisorio le condizioni particolari saranno fissate caso per caso all'atto della sottoscrizione della domanda di somministrazione.

Il Concessionario potrà altresì effettuare la fornitura ad uso industriale ed agricolo, nei limiti della disponibilità di acqua e delle possibilità tecniche di erogazione, in relazione ai quantitativi richiesti, definendo con l'utenza le condizioni particolari per la fornitura stessa.

Per il servizio estinzione incendi il Concessionario eseguirà direttamente le opere necessarie sino alla proprietà privata ed effettuerà la fornitura a contatore; tutte le spese di costruzione e manutenzione delle bocche da incendio e relative condutture esterne e interne saranno a carico dell'utente.

ARTICOLO 24 DOMANDA DI SOMMINISTRAZIONE

Per utilizzare l'acqua potabile in uno stabile o alloggio dotato di impianto esterno, il richiedente dovrà inoltrare formale richiesta al Concessionario, sottoscrivendo la apposita domanda di somministrazione ed effettuare il pagamento delle somme dovute per posa contatore o voltura pari rispettivamente al valore di 25 mc d'acqua al prezzo massimo.

Qualora lo stabile o l'alloggio non siano dotati di impianto esterno il richiedente deve presentare una richiesta d'allacciamento per la cui



realizzazione il Concessionario si atterrà alle prescrizioni di cui all'art.10 (convenzione), indicando inoltre, in relazione agli impegni già assunti al momento della redazione del preventivo, la data presunta di erogazione del servizio, che resta, in ogni caso, subordinata alle autorizzazioni delle Autorità competenti ed alla concessione dei permessi occorrenti, così come all'art.11 (convenzione).

Nel caso di costruzione nuove e/o ristrutturate non potranno essere accolte domande di somministrazione di acqua da destinare ad edifici privi delle prescritte autorizzazioni comunali.

Per ogni spostamento e/o cambio di diametro di una presa esistente e/o contatore l'utente deve versare un contributo di allacciamento a fondo perduto.

L'utente sarà anche tenuto al rimborso delle spese per tutte le prestazioni e per i lavori di carattere contingente che fossero richiesti dall'utente stesso ed eseguite dal Concessionario.

Nel caso in cui si rendesse necessario collocare tubazioni su terreni di proprietà di terzi, l'utente richiedente dovrà far pervenire insieme alla domanda di somministrazione il relativo nullaosta per servitù di passaggio acquedotto, compilato secondo il modulo rilasciato dal Concessionario .

Le relative spese e canoni di servitù saranno a carico dell'utente richiedente.

ARTICOLO 25

SUCCESSIONE NEL RAPPORTO DI SOMMINISTRAZIONE

Chi succede ad altri nella proprietà o nella locazione di un immobile in cui è già in essere una fornitura, deve presentare una domanda di somministrazione.

Nel caso di vendita o locazione dell'immobile, di cessione dell'esercizio o della locazione, o comunque di cessazione d'utenza, l'utente cessante deve darne immediato avviso al Concessionario, verso il quale comunque sarà tenuto all'adempimento degli obblighi contrattuali.

L'utente subentrante dovrà darne tempestiva comunicazione al Concessionario e presentare l'apposita domanda di somministrazione.



In difetto dovrà essere chiamato a rispondere dei consumi eventualmente insoluti dall'utente cessato.

Saranno a carico dell'utente subentrante le spese che il Concessionario dovrà sostenere per voltura, eventuali opere di revisione della presa etc..

Chi occupa locali in subaffitto non può ottenere la fornitura dell'acqua a proprio nome; la relativa domanda di somministrazione dovrà essere sottoscritta dal sublocatore.

ARTICOLO 26

CARATTERISTICHE DELL'ALLACCIAMENTO

Il Concessionario, tenuto conto delle esigenze del richiedente ed in relazione al consumo massimo orario determinerà il diametro della presa ed il luogo per la costruzione della stessa e per il collocamento del contatore.

Il punto di consegna dell'acqua all'utente sarà il contatore, che verrà possibilmente collocato in apposito pozzetto esterno allo stabile secondo criteri di razionalità, in modo che gli agenti del Concessionario possano, in qualsiasi tempo, accedervi liberamente.

Ove non fosse possibile collocare il contatore all'esterno dello stabile lo stesso potrà essere ubicato all'interno della proprietà privata.

Gli stessi criteri saranno osservati anche nel caso di erogazione di acqua per gli usi agricoli ed industriali.

Le erogazioni si intenderanno poste in esercizio quando le opere da eseguirsi a cura del Concessionario saranno state ultimate e predisposte al funzionamento. Da tale data decorreranno i termini contrattuali di fornitura.

Ogni utente dovrà avere una presa separata e distinta da quella degli altri.

ARTICOLO 27



IMPIANTI INTERNI DI UTENZA

L'esecuzione e la manutenzione degli impianti interni, nonché delle reti di distribuzione e degli apparecchi di utilizzazione posti nell'interno degli stabili, dopo il contatore, saranno eseguiti secondo le specifiche indicate dal Concessionario a cura, spese e sotto la responsabilità dell'utente, il quale potrà avvalersi per la loro realizzazione di persona o ditta di propria fiducia.

L'utente dovrà osservare nell'esecuzione e nella manutenzione dell'impianto, di cui rimane unico responsabile, tutte le norme prescritte dalle Autorità competenti e tutte le disposizioni che il Concessionario, d'accordo con il Comune, riterrà di stabilire a garanzia e nell'interesse del servizio e della sicurezza pubblica.

La condotta a valle del contatore dovrà essere dotata di due rubinetti d'arresto, un rubinetto di scarico e una valvola di non ritorno, collocati dopo il contatore ed alla minore possibile distanza da esso, secondo lo schema di impianto che verrà fornito dal Concessionario.

L'utente dovrà porre la massima cura nella ricerca e per la immediata eliminazione di guasti nel proprio impianto interno che potessero provocare dispersioni di acqua; l'utente pertanto sarà tenuto, in ogni caso, a pagare l'acqua misurata dal contatore, secondo quanto previsto dal successivo Articolo 35.

Qualora l'utente rilevasse perdite di acqua o riscontrasse qualsiasi anomalia nella erogazione del servizio dovrà avvisare immediatamente il Concessionario.

Gli eventuali danni provocati dalla fuoriuscita dell'acqua in caso di rottura delle tubazioni a valle del contatore saranno a carico dell'utente. Verificandosi danni agli impianti del Concessionario, l'utente che in qualsiasi modo vi avesse concorso sarà tenuto a risarcirli.

Qualora il contatore fosse collocato nell'interno dello stabile lo stesso dovrà essere situato nel punto più vicino possibile (max 3 m) dal confine della proprietà privata salvo diversi accordi con il Concessionario.

In detta ipotesi l'utente dovrà inoltre preservare da manomissioni e da guasti il contatore e gli altri impianti di proprietà del Concessionario, per i quali sarà responsabile dei danni prodotti da qualsiasi causa. Egli sarà pertanto tenuto a rimborsare ogni danno, spesa o risarcimento per tutte



le riparazioni e sostituzioni che si rendessero eventualmente necessarie.

Sarà inoltre tassativamente vietato allacciarsi direttamente alle tubazioni dell'impianto interno dell'acqua poste prima del contatore, in quanto tale fatto costituirebbe ipotesi di reato e sarebbe perseguibile penalmente.

Sarà altresì vietato collocare oggetti pesanti e ingombranti, o sostanze corrosive intorno o sopra al contatore.

Sarà in ogni caso rigorosamente vietato eseguire manovre ed effettuare allacciamenti da altre fonti idriche che possano provocare ritorni di acqua e/o di sostanze estranee provenienti dagli impianti interni o da qualsiasi altra fonte nell'acquedotto.

Inoltre l'impianto idrico, esterno ed interno, non dovrà essere usato come messa a terra per apparecchiature elettriche (televisori, radio, etc).

ARTICOLO 28

CONTATORI

Il Concessionario provvederà ad installare il contatore che rimarrà di sua proprietà.

Il calibro del contatore sarà stabilito dal Concessionario in base al presumibile consumo massimo orario e potrà essere variato dallo stesso per motivi tecnici o per variazione dei consumi nel corso del contratto. Il contatore di norma dovrà essere collocato all'esterno dello stabile in idoneo pozzetto non esposto al gelo né alla polvere, lontano da fonti di calore. In via subordinata sarà consentita l'ubicazione del contatore all'interno dello stabile in luogo facilmente accessibile al personale del Concessionario secondo lo schema di impianto fornito dallo stesso Concessionario.

L'eventuale cambio del contatore per manutenzione sarà realizzato a cura e spese del Concessionario, mentre per ogni altra necessità dell'utente le spese saranno a carico dello stesso. Non saranno comprese nella manutenzione del contatore a carico del Concessionario le riparazioni per guasti prodotti da gelo, incuria, danneggiamenti e/o abusi.



Pertanto l'utente sarà impegnato a preservare dal gelo le tubazioni, il contatore e gli altri apparecchi costituenti l'impianto esterno eventualmente ubicati in proprietà privata, assumendo a proprio carico anche oneri eventuali per danni provocati dal gelo, da incuria e/o manomissione.

ARTICOLO 29 **RILEVAZIONE DEL CONSUMO**

Il Concessionario provvederà, a mezzo dei propri incaricati muniti di appositi documenti di riconoscimento, alla verifica e lettura dei contatori ed avrà la facoltà di procedere, quando lo ritenesse opportuno, ad effettuare il controllo degli impianti interni, per constatarne lo stato d'uso, le condizioni di funzionamento e la regolarità di esercizio.

La lettura dei misuratori sarà eseguita periodicamente, secondo turni stabiliti dal Concessionario, tenendo conto degli obblighi assunti al precedente Articolo 13, sempre nel rispetto della normative vigenti.

L'utente dovrà consentire il libero accesso ai propri locali, sia per dette operazioni, sia per ispezioni agli impianti del Concessionario.

Il gestore mette a disposizione degli utenti finali la possibilità di autolettura dei misuratori di utenza.

Il gestore prende in carico la misura comunicata dall'utente mediante l'autolettura, ai fini della sua validazione e del suo successivo utilizzo per scopi gestionali e di fatturazione, a meno dei casi di dato palesemente errato.

Il gestore fornisce riscontro all'utente finale entro nove giorni lavorativi dalla ricezione dell'autolettura in caso di mancata validazione con le medesime modalità di comunicazione utilizzate dall'utente.

La misura comunicata con l'autolettura che è risultata validata è equiparata a un dato di misura ottenuto in base a raccolta da parte del personale incaricato dal gestore.

In caso di arresto o funzionamento difettoso del misuratore, utente dovrà segnalare prontamente il fatto al Concessionario.

Il Concessionario può a suo criterio sottoporre i misuratori ad opportuni controlli assumendone tutte le spese relative.



L'utente ha diritto di fare eseguire in qualsiasi momento il controllo del misuratore in contraddittorio con il Concessionario assumendone le relative spese, qualora dal controllo le indicazioni del misuratore risultino contenute entro i limiti di tolleranza stabiliti dalla legge. In caso contrario le stesse spese saranno a carico del Concessionario ed il conguaglio dei consumi sarà limitato alla fatturazione precedente il controllo del misuratore, restando escluso ogni rimborso relativo ai consumi misurati nei periodi antecedenti.

Qualora, in seguito a verifica, il misuratore risulti guasto o malfunzionante, il gestore procede, nel rispetto della normativa vigente, alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati.

Gli importi calcolati sulla base dei nuovi consumi sono fatturati nella prima bolletta utile emessa dopo la sostituzione del misuratore malfunzionante.

ARTICOLO 30

CONDIZIONI DI SOMMINISTRAZIONE

Il Concessionario provvederà alla fatturazione dei consumi e degli altri addebiti previsti a carico dell'utente con periodicità bimestrale.

Per ciascuna somministrazione, la fatturazione e l'emissione della fattura avviene sulla base dei consumi relativi al periodo di riferimento, rilevati attraverso la lettura, oppure con un'autolettura dell'utente opportunamente validata dal gestore, ovvero sulla base di consumi stimati.

Nell'utilizzo dei dati relativi ai consumi dell'utente, il gestore è tenuto al rispetto del seguente ordine di priorità:

- a) dati di lettura;
- b) dati di autolettura,
- c) dati di consumo stimati.

ARTICOLO 31

PAGAMENTO BOLLETTE

L'utente dovrà effettuare il pagamento della bolletta entro il termine di scadenza sulla stessa indicato e secondo le modalità stabilita dal Concessionario.



A carico dell'utente, che non avesse provveduto al pagamento alla data di scadenza indicata in bolletta, saranno applicati interessi di mora pari al tasso di riferimento fissato dalla BCE aumentato del 3,5%.

Il mancato pagamento delle bollette, da parte degli utenti disalimentabili, così come stabiliti dalle disposizioni ARERA, autorizza il Concessionario ad attuare le seguenti procedure:

- Sollecito bonario di pagamento;
- Costituzione in mora;
- Limitazione, sospensione e disattivazione della fornitura idrica.

Il mancato pagamento delle bollette, da parte degli utenti non disalimentabili, così come stabiliti dalle disposizioni ARERA, autorizza il Concessionario ad attuare le seguenti procedure:

- Costituzione in mora;
- Limitazione della fornitura idrica.

Il gestore garantisce all'utente la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione dell'importo oggetto di costituzione in mora.

La volontà dell'utente di avvalersi di piani di rateizzazione o della possibilità di rateizzare i pagamenti deve essere manifestata per iscritto o in un altro modo documentabile.

In caso di contestazione sull'importo fatturato, l'utente può presentare reclamo al Concessionario, ma sarà comunque tenuto ad effettuare il pagamento integrale della bolletta salvo che questa risulti palesemente errata; i rimborsi eventualmente dovuti saranno liquidati tempestivamente da parte del Concessionario.

Faranno carico all'utente tutti gli oneri per imposte, tasse, contributi, canoni erariali, provinciali e comunali, comunque relativi alla somministrazione dell'acqua.

ARTICOLO 32

EROGAZIONI A CARATTERE PROVVISORIO

Le erogazioni a carattere provvisorio a contatore sono effettuate in base ad un quantitativo mensile preventivamente dichiarato in multipli interi di 90 mc, da pagare, anche se non consumato, in via anticipata con i canoni relativi.

L'eventuale maggior consumo sarà pagato posticipatamente. Il prezzo dell'acqua e la quota fissa saranno quelli della tariffa in vigore.



Le erogazioni provvisorie a contatore saranno concesse alle condizioni seguenti:

- a) la durata, da computare a mesi interi, non potrà essere inferiore ad un mese né superiore a mesi sei;
- b) la quantità di acqua fatturata, anche se non consumata, non può essere inferiore a 3 mc al giorno.

Le modalità e prescrizioni stabilite per le forniture ordinarie saranno applicate dal Concessionario, in quanto compatibili, anche per quelle provvisorie.

ARTICOLO 33 **INTERRUZIONE EROGAZIONE**

Il Concessionario non potrà essere ritenuta responsabile per quei danni di qualsiasi genere e natura che fossero conseguenze diretta e/o indiretta di mancanza totale o parziale di acqua di interruzione totale o parziale nella erogazione del servizio e/o di variazione della pressione, quando la totale o parziale interruzione dell'erogazione dell'acqua non sia dovuta a cause imputabili al Concessionario.

Quando la distribuzione dell'acqua venisse a mancare in tutto od in parte, per le utenze diverse dall'uso domestico, il Concessionario accorderà all'utente una proporzionale riduzione del valore annuo dei consumi minimi garantiti, a partire dal giorno successivo a quello della denuncia scritta, previo accertamento in contraddittorio della interruzione denunciata.

La riduzione non sarà accordata quando la sospensione fosse dovuta a fatto dell'utente.

All'infuori di detta riduzione il Concessionario non potrà essere tenuta ad altro indennizzo.

ARTICOLO 34 **MODALITÀ D'IMPIANTO E D'USO PER IL SERVIZIO** **ESTINZIONE INCENDI**

L'utente avrà diritto di servirsi di tutta la portata ottenibile delle bocche, esclusivamente nel caso di incendio e per le sole operazioni di spegnimento, contro pagamento dell'acqua utilizzata secondo la tariffa in vigore.



Dell'avvenuta apertura delle bocche d'incendio l'utente dovrà dare avviso al Concessionario entro 24 ore.

L'apertura delle bocche di incendio effettuata in ogni altra occasione senza il consenso del Concessionario e in mancanza dell'avviso di apertura entro i termini predetti in caso di incendio, darà luogo all'applicazione di una penale pari al valore di 1000 mc d'acqua alla tariffa "base" in vigore al momento del fatto, oltre al pagamento dell'effettivo consumo.

Il pagamento della penale non pregiudicherà comunque la facoltà del Concessionario di interrompere la fornitura e di agire nelle sedi competenti per il risarcimento dei danni subiti per l'indebito prelievo.

Il Concessionario si riserva la facoltà di controllare in qualunque momento gli impianti antincendio accedendo anche nelle proprietà private.

Il Concessionario sarà sollevata da ogni e qualsiasi responsabilità per l'eventuale mancata fornitura d'acqua per uso estinzione di incendio nelle seguenti circostanze:

- in qualunque caso di forza maggiore che impedisca la regolarità del servizio;
- in caso di rottura delle condutture;
- in caso di interventi, in atto sulla rete di distribuzione che comportino la disattivazione o la riduzione del flusso idrico.

ARTICOLO 35

TUTELA IN MATERIA DI PERDITE OCCULTE

Sono considerate perdite occulte, le perdite, a valle del misuratore, dovute a rotture d'impianti idrici privati, siano essi interrati o incassati, comunque non rilevabili dall'esterno in modo diretto o evidente e non riscontrabili con la normale diligenza richiesta all'utente per il controllo dei beni di proprietà.

Pertanto, non sono classificate come perdite occulte, a titolo esemplificativo, le perdite ed i consumi derivanti da un non perfetto funzionamento delle rubinetterie, degli impianti e degli accessori di utilizzazione e degli scarichi privati (ad es.: frigoriferi, autoclavi, valvole, caldaie, addolcitori, scarichi wc, galleggianti ecc.).



Tutte le perdite, poste a valle del contatore del Concessionario, devono essere individuate a cura e spese dell'utente ed eliminate quanto prima con la riparazione del guasto, sia per contenere gli addebiti in fattura che per garantire la tutela della risorsa idrica.

L'Autorità di Regolazione per l'Energia, Reti e Ambiente (ARERA) ha introdotto con la deliberazione n. 609/2021/R/idr le tutele minime in materia di perdite occulte, modificando la disciplina della misura del servizio idrico integrato (TIMSII) di cui alla deliberazione n. 218/2016/R/idr.

Si riporta di seguito la procedura adottata nel caso di perdite occulte, conformemente alla disciplina vigente.

L'Utente, nei casi di perdite occulte, così come definito dall'ARERA, può richiedere una rettifica delle fatture emesse in presenza di un consumo almeno pari al doppio del consumo medio giornaliero di riferimento, rappresentato dal consumo medio giornaliero degli ultimi due anni antecedenti la perdita relativo al medesimo periodo indicato nella fattura in cui è stato rilevato il consumo anomalo, al fine di tener conto di eventuali discontinuità nei consumi, associabili per esempio ad utenze stagionali. Nel caso di nuove attivazioni, il consumo medio giornaliero è determinato sulla base della media della tipologia di utenza.

In caso di perdite occulte, l'utente deve procedere con tempestività alla riparazione a propria cura e spese e inviare al Gestore, entro trenta giorni, la richiesta di rettifica/depenalizzazione presentando - attraverso i canali messi a disposizione dal Gestore – il modulo “Richiesta depenalizzazione tariffaria”, accompagnato da:

- fotografia della rottura ambientata in cui si riconosca la proprietà dell'utente;
- fotografia del dettaglio della rottura/riparazione
- fotografia del contatore prima e dopo la riparazione, dalla quale si evinca anche la matricola del contatore
- fattura degli oneri sostenuti per la riparazione (in caso di riparazione da parte di un idraulico)
- fotocopia di un documento di riconoscimento.

La consegna del modulo e dei suoi allegati obbligatori può avvenire nelle seguenti forme:



- presso gli uffici/sportelli aperti al pubblico nel territorio di competenza;
- tramite raccomandata A.R. all'indirizzo: Via Amerigo Vespucci, 9 – 80142 Napoli (NA)
- tramite PEC all'indirizzo: **Ottogas@pec.team-service.it** (per utilizzare questa modalità il mittente deve disporre di una casella PEC).

Non saranno prese in considerazione le richieste di rimborso comunicate oltre il termine di trenta giorni dalla esecuzione, da parte dell'utente, della riparazione del proprio impianto.

La richiesta di depenalizzazione tariffaria può essere inoltrata:

1. in presenza di un consumo pari almeno al doppio del consumo medio giornaliero di riferimento, come definito dall'ARERA all'art. 19, comma 3, dell'allegato A alla deliberazione n. 218/2016/R/idr;
2. se non si ha già beneficiato della depenalizzazione sulla stessa utenza negli ultimi 3 anni a partire dalla data di emissione della fattura in cui è stato rilevato il consumo anomalo.

La depenalizzazione tariffaria, che è applicata anche per le fatture successive a quella in cui è stato rilevato il consumo anomalo per un periodo di almeno 3 mesi, al fine di consentire la riparazione del guasto, consiste in:

- esonero dall'applicazione delle tariffe di fognatura e di depurazione al volume eccedente il consumo medio giornaliero di riferimento, nel caso di accertata perdita idrica nell'ambiente;
- applicazione di una tariffa di acquedotto non superiore alla metà della tariffa base, al volume eccedente il consumo medio giornaliero di riferimento, fatta salva una franchigia sui volumi fatturabili pari al 30%.

In ogni caso è prevista l'applicazione delle modalità di rateizzazione definite dall'articolo 42 dell'Allegato A alla deliberazione ARERA n. 655/2015/R/idr.

ARTICOLO 36



CONTROVERSIE - FORO COMPETENTE

Per ogni eventuale controversia nascente dal rapporto di somministrazione si riconosce come sola competente l'Autorità giudiziaria della Città in cui ha sede l'Esercizio che fornisce il servizio di Acquedotto.