



*Azienda Comprensoriale Acquedottistica S.p.A. in house providing.  
Via Maestri del Lavoro d'Italia, 81 65125 Pescara tel. 085 41781 fax 085 4156113*

**GESTIONE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO  
REGOLAMENTO PER LA GESTIONE DELL'UTENZA  
NORME E CONDIZIONI PER LA DISTRIBUZIONE E FORNITURA DI ACQUA**

**INDICE**

- Art.1: Oggetto del servizio**
- Art.2: Ente gestore del servizio e norme per la fornitura**
- Art.3: Definizioni**
- Art. 4: Corretto e razionale uso dell'acqua**
- Art. 5: Fornitura dell'acqua**
- Art.6: Uso dell'acqua**
- Art. 7: Impianti per uso pubblico**
- Art. 8: Destinazione d'uso e divieto di subfornitura**
- Art. 9: Domanda di allacciamento**
- Art. 10: Allacciamento alla rete d'acquedotto**
- Art. 11: Fornitura su strade canalizzate**
- Art. 12: Fornitura su strade non canalizzate**
- Art. 13: Allacciamenti provvisori**
- Art. 14: Perfezionamento del contratto di somministrazione**
- Art. 15: Corresponsione di Deposito Cauzionale**
- Art. 16: Durata del rapporto di somministrazione**
- Art. 17: Disattivazione d'ufficio**
- Art. 18: Recesso dal rapporto di fornitura**
- Art. 19: Diritti di utenza**
- Art. 20: Richiesta di subentro**
- Art. 21: Casi di sospensione della fornitura**
- Art. 22: risoluzione del contratto**
- Art. 23: Tariffe**
- Art. 24: Quote fisse**
- Art. 25: Perdite negli impianti idrici interni**
- Art. 26: Consumi e fatturazione**
- Art. 27: Dilazioni e rateizzazioni dei pagamenti**
- Art. 28: Bocche antincendio private**
- Art. 29: Apparecchi di misurazione**
- Art. 30: Posizione e custodia degli apparecchi di misurazione**
- Art. 31: Spostamento contatori e rifacimento impianti**
- Art. 32: Guasti agli apparecchi**
- Art. 33: Irregolare funzionamento del misuratore**
- Art. 34: Impianti interni dell'utente**
- Art. 35: Divieti**
- Art. 36: Controlli**
- Art. 37: Norme per l'esecuzione delle derivazioni**

- Art. 38: Rinuncia alla esecuzione dei lavori**
- Art. 39: Interruzioni e irregolarità del servizio**
- Art. 40: Prescrizioni e collaudi**
- Art. 41: Modifiche**
- Art. 42: Comunicazioni e reclami**
- Art. 43: Addebiti in caso di ritardato pagamento**
- Art. 44: Addebiti vari**
- Art. 45: Indennizzi**
- Art. 46: Risoluzione alternativa delle controversie**
- Art. 47: Foro competente**

Allegati:

1. Allegato A, diritti e competenze
2. Procedure e Contributi di allacciamento alla rete idrica e fognaria
3. Regolamento scarichi industriali

### **Art. 1: Oggetto del servizio**

Il presente regolamento disciplina l'erogazione dei servizi di acquedotto e di raccolta collettamento e depurazione dei reflui, nel territorio di competenza dell'ATO, nel rispetto della vigente legislazione in materia ed in base alle attribuzioni indicate nella Convenzione di Servizio.

Sono oggetto del presente regolamento:

le norme generali di erogazione del servizio acquedotto;  
le norme tecniche generali di allacciamento e di uso dell'acqua potabile;  
le norme tecniche generali di allacciamento e di uso della fognatura;  
il procedimento di autorizzazione delle acque di scarico di qualsiasi tipo nelle pubbliche fognature;  
il controllo degli scarichi immessi nelle pubbliche fognature, per quanto riguarda l'accettabilità delle acque di scarico e i controlli per gli accertamenti in materia tariffaria;  
la gestione amministrativa del servizio.

Il presente regolamento integra le norme di legge generali e speciali vigenti in materia di Sanità, Igiene Pubblica e Tutela delle acque dall'inquinamento, alle quali fa richiamo per tutto quanto non sia qui indicato.

L'obiettivo del presente regolamento è quello di favorire l'esercizio ed il corretto utilizzo del Servizio Idrico Integrato da parte degli utenti in relazione agli obiettivi di razionalizzazione stabiliti dalla legge 36/94 e ss.mm.ii..

I testi del seguente regolamento sono soggetti a verifica a seguito disposizioni Organi governo Acque

### **Art. 2: Ente gestore del servizio e norme per la fornitura**

Ai sensi dell'art. 74, lett. r, del decreto legislativo n.152 del 2006 il "gestore del Servizio Idrico Integrato" è " il soggetto che gestisce il Servizio Idrico Integrato in ambito territoriale ottimale ovvero il gestore esistente del servizio pubblico soltanto fino alla piena operatività del SII". Il servizio di distribuzione dell'acqua potabile, nel territorio dei Comuni associati che abbiano conferito i rispettivi impianti, è gestito dall'Azienda Comprensoriale Acquedottistica Spa, in acronimo ACA Spa, società costituita per la gestione dei pubblici

servizi di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione delle acque reflue, di seguito denominata Azienda. L'Azienda garantisce che l'acqua erogata abbia caratteristiche chimiche ed igienico sanitarie tali da consentire di classificarla ad uso potabile secondo le norme vigenti. La somministrazione di acqua è disciplinata dalle norme e disposizioni del presente regolamento che è vincolante per tutti gli utenti, così come le successive modificazioni. L'Azienda si riserva la facoltà di modificare in ogni momento le norme che regolano il rapporto di somministrazione per giustificati motivi e/o esigenze migliorative del servizio, previa approvazione da parte dell'ATO. L'utente si intenderà regolarmente informato tramite apposita comunicazione inserita in fattura tramite affissione di adeguati avvisi negli appositi spazi presso la sede aziendale, sugli organi di informazione dell'Azienda e negli Albi dei Comuni associati per gg. 30 consecutivi.

Per quanto non espressamente previsto dal presente regolamento, si fa richiamo alle vigenti norme del codice civile in materia di contratti di somministrazione, nonché agli usi ed alle consuetudini.

### **Art.3: Definizioni**

Ai fini del presente regolamento, valgono le seguenti definizioni:

Autorità d'Ambito (di seguito ATO- Ente di Governo del SII): il soggetto regolatore che, in nome e per conto degli Enti Locali del Territorio e degli utenti, sovrintende alla corretta erogazione del servizio;

Gestore ( di seguito ACA Spa): il soggetto che eroga il servizio, nel rispetto delle norme e di quanto stabilito con l'autorità d'ambito stessa, perseguendo obiettivi di efficienza, efficacia ed economicità nonché di miglioramento della qualità ambientale;

Rete idrica: il sistema di condotte per il convogliamento dell'acqua potabile all'utenza;

Tubazione stradale: il complesso delle tubazioni, prevalentemente interrato, posate su suolo pubblico e/o privato che, partendo dall'impianto di captazione e di distribuzione, portano l'acqua agli impianti di derivazione utenza;

Allacciamento: è la parte di impianto, costituita dai materiali (tubature, giunti, raccordi, apparecchiature) ed opere necessarie a rendere disponibile il servizio, compresa tra la rete di distribuzione ed il punto di consegna all'utente;

Contatore: strumento di misura dei consumi di acqua, fornito ed installato a cura di ACA Spa;

Punto di consegna: è individuato all'uscita del contatore contrattuale;

Impianto interno: è la parte di impianto di proprietà dell'utente, compresa fra l'uscita del contatore e le apparecchiature di utilizzazione. La competenza per la realizzazione, manutenzione e conduzione dell'impianto interno è dell'utente;

Bocche antincendio: ogni idrante, ogni gruppo di comando di impianti a pioggia, ogni settore ad ugelli, ogni saracinesca di settore e qualsivoglia dispositivo atto a permettere l'utilizzazione dell'acqua in caso di incendio;

Rete fognaria: il sistema di condotte per la raccolta e il convogliamento delle acque reflue domestiche, industriali ed urbane;

Fognatura unitaria o mista: la rete fognaria che raccoglie e convoglia in maniera unitaria acque reflue domestiche e/o industriali e acque reflue meteoriche;

Impianto di depurazione: un complesso di opere edili e/o elettromeccaniche ed ogni altro sistema atto a ridurre il carico inquinante organico e/o inorganico presente nelle acque reflue, mediante processi fisico-meccanici e/o biologici e/o chimici;

Scarico: qualsiasi immissione diretta, tramite condotta, di acque reflue liquide, semi liquide e comunque convogliabili nelle acque superficiali, sul suolo, nel sottosuolo e in rete



fognaria, indipendentemente dalla loro natura inquinante, anche sottoposte a preventivo trattamento di depurazione;

Acque di scarico: tutte le acque reflue provenienti da uno scarico;

Scarichi esistenti: gli scarichi di acque reflue urbane che, ai sensi del D.Lgs. 152/06, alla data del 13 giugno 1999 erano in esercizio e conformi al regime autorizzativo previgente ovvero di impianti di trattamento di acque reflue urbane per i quali alla stessa data erano già state completate tutte le procedure relative alle gare di appalto e all'affidamento dei lavori, nonché gli scarichi di acque reflue domestiche che alla data del 13 giugno 1999 erano in esercizio e conformi al previgente regime autorizzativo previgente e gli scarichi di acque reflue industriali che alla stessa data erano in esercizio e già autorizzati;

Scarichi provvisori: scarichi effettuati, per mezzo di un allacciamento temporaneo, alla rete fognaria (es. cantieri, feste, sagre, allacci per bonifiche di siti contaminati);

Abitante equivalente: il carico organico biodegradabile avente una richiesta biochimica di ossigeno a 5 giorni (BOD5) pari a 60 grammi;

Agglomerato: area in cui la popolazione o le attività produttive sono concentrate in misura tale da rendere ammissibile, sia tecnicamente che economicamente, in rapporto anche ai benefici ambientali conseguibili, la raccolta e il convogliamento delle acque reflue urbane, verso un sistema di trattamento di acque reflue urbane o verso un punto di recapito finale;

Acque meteoriche di dilavamento: acque derivanti da eventi atmosferici che, non assorbite e non evaporate, dilavano aree e superfici scoperte e sono canalizzate;

Acque bianche: acque meteoriche di dilavamento non usate e non trattate, acque destinate al consumo umano non usate e acque sotterranee di drenaggio, qualora abbiano i requisiti per lo scarico diretto in corpi idrici superficiali, nel rispetto delle norme di legge e senza trattamenti;

Acque nere: acque reflue domestiche, acque reflue assimilabili a domestiche, acque reflue industriali, escluse quelle sotterranee di drenaggio aventi i requisiti per lo scarico in corpi idrici superficiali, nel rispetto delle norme di legge e senza trattamento, acque di prima pioggia e di lavaggio delle aree esterne, qualora siano compatibili col corretto funzionamento del sistema fognario – depurativo e per casi particolari in cui, per le attività svolte, l'Autorità responsabile ravvisi il rischio di dilavamento, dalle superfici impermeabili scoperte, di sostanze pericolose o di sostanze che creano pregiudizio per il raggiungimento degli obiettivi di qualità dei corpi idrici;

Acque di prima pioggia: i primi 40 mc di acqua meteorica per ettaro sulla superficie scolante servita dalla fognatura, per eventi meteorici distanziati tra loro di almeno 7 giorni, restando escluse da tale computo le superfici coltivate;

Acque reflue domestiche: acque reflue provenienti da insediamenti di tipo residenziale, da servizi derivanti prevalentemente da metabolismo umano e da attività domestiche o a questa assimilate;

Acque reflue industriali: qualsiasi tipo di acque reflue provenienti da edifici od installazioni in cui si svolgono attività commerciali o di produzione di beni, diverse dalle acque reflue domestiche e dalle acque meteoriche di dilavamento;

Acque reflue urbane: acque reflue domestiche o il miscuglio di acque reflue domestiche, di acque reflue industriali o meteoriche di dilavamento, convogliate in rete fognaria, anche separate e provenienti da agglomerato;

Valore limite di emissione: limite di accettabilità di una sostanza inquinante contenuta in uno scarico, misurata in concentrazione oppure in massa per unità di prodotto o di materia prima lavorata o in massa per unità di tempo;

Impianto di pretrattamento: impianti funzionanti mediante processi fisici, chimici, chimico-fisici e/o biologici, dove le acque reflue vengono trattate prima della loro immissione nella pubblica fognatura.

#### **Art. 4: Corretto e razionale uso dell'acqua**

L'acqua è una risorsa che va utilizzata e consumata secondo criteri di solidarietà; qualsiasi uso va effettuato salvaguardando le aspettative ed i diritti delle generazioni future a fruire di un patrimonio ambientale integro.

Si intende corretto e razionale l'uso dell'acqua teso ad evitare gli sprechi ed a favorire il rinnovo delle risorse, a non pregiudicare il patrimonio idrico, la vivibilità dell'ambiente, l'agricoltura, la piscicoltura, la fauna e la flora acquatiche, i processi geomorfologici e gli equilibri idrologici.

Gli usi diversi dal consumo umano sono consentiti nei limiti nei quali le risorse idriche siano sufficienti ed a condizione che non ne pregiudichino la qualità.

Con tale scopo, il gestore si impegna a svolgere, con la massima diligenza, le attività legate alla gestione della risorsa idrica connesse all'erogazione dell'acqua potabile, al convogliamento e al trattamento delle acque reflue.

#### **Art. 5: Fornitura dell'acqua**

La somministrazione di acqua è di norma effettuata a deflusso libero, mediante idonea apparecchiatura di misurazione, posta al limite tra il suolo pubblico e la proprietà privata o, con il consenso dell'Azienda ed a spese dell'utente, collocata diversamente.

#### **Art.6: Uso dell'acqua**

La fornitura di acqua può essere concessa per i seguenti usi, ai quali corrispondono livelli tariffari differenziati:

- a) uso domestico (residenziale e non residenziale);
- b) uso non domestico (per attività commerciale, industriale, artigianale o altro);
- c) uso per attività allevamento animali ed assimilabili;
- d) uso pubblico;
- e) uso antincendio;
- f) altri usi (tutti gli altri usi non domestici non previsti nelle categorie sopra elencate);
- g) usi temporanei ( fornitura per impieghi di carattere occasionale e limitati nel tempo).

In caso di uso promiscuo, sarà adottato il criterio dell'applicazione della tariffa più alta tra quelle corrispondenti ai diversi usi.

Qualora la fornitura di acqua sia richiesta per gli usi di cui al punto b) e, specificatamente, nel caso in cui sia direttamente utilizzata all'interno di un ciclo produttivo, l'Azienda, a suo insindacabile giudizio, si riserva di concedere o meno l'utilizzazione dell'acqua, potendosi configurare l'alternativa (impropria) alla realizzazione di un vero e proprio acquedotto industriale.

La tipologia di utenza può essere modificata dal Gestore, previo comunicazione all'Utenza, a seguito di modifica declaratoria in sede di revisione del PDA o delle Tariffe effettuata dall'ATO o in applicazione di disposizioni dell'AEEGSI (Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas ed il Servizio Idrico Integrato).

#### **Art. 7: Impianti per uso pubblico**

Sono considerati impianti per usi pubblici:

- a) i fontanili pubblici;
- b) le bocche di innaffiamento di strade e giardini pubblici;
- c) gli impianti destinati al lavaggio delle fognature e dei pubblici orinatoi;
- d) le bocche antincendio installate sul suolo pubblico;

e) gli impianti che alimentano le scuole;

f) quelli che alimentano i municipi, gli ospedali pubblici e gli uffici pubblici;

La tariffa loro applicata sarà la tariffa stabilita dall'ATO per le utenze pubbliche.

Sono considerati impianti per uso pubblico in concessione ai privati:

a) gli impianti che alimentano le piscine pubbliche date in concessione a terzi;

b) quelli che alimentano le case di cura nonché residenze per anziani gestite da privati;

c) quelli che alimentano i centri sportivi gestiti da privati;

d) gli impianti ad uso pubblico di tipo economico gestiti da privati o da Aziende Economiche;

La tariffa loro applicata sarà quella prevista per le attività ad uso commerciale.

L'installazione degli impianti di cui al presente articolo è eseguita dall'Azienda su richiesta e a spese dei Comuni interessati.

Per quanto attiene ai fontanili pubblici, l'Azienda è sollevata da qualsiasi responsabilità inerente la manutenzione degli stessi, dei rubinetti di prelievo e di qualunque altro impianto di distribuzione che non sia di propria diretta competenza.

E' fatto divieto a chiunque di prelevare acqua:

a) dai fontanili pubblici per usi diversi da quelli domestici;

b) dalle bocche di innaffiamento di strade e giardini pubblici e di lavaggio delle fognature ad esclusione di personale autorizzato e per gli usi cui sono destinate;

c) dalle bocche antincendio se non per spegnimento di incendi.

#### **Art. 8: Destinazione d'uso e divieto di subfornitura**

L'acqua deve essere utilizzata dall'utente conformemente agli usi da esso dichiarati ed autorizzati dall'Azienda. Un utilizzo diverso di essa dovrà essere preventivamente richiesto ed autorizzato dall'Azienda che provvederà ad aggiornare il contratto di somministrazione o a stipularne uno nuovo.

L'utente ha l'onere di comunicare all'ACA eventuali variazioni d'uso.

L'applicazione della relativa tariffa avrà decorrenza dalla data del ricevimento della suddetta comunicazione

E' fatto assoluto divieto di subfornitura.

L'accertamento del fatto comporta la immediata risoluzione della fornitura per colpa dell'utente.

#### **Art. 9: Domanda di allacciamento**

Per ottenere l'allacciamento alla rete dell'acquedotto, l'interessato deve presentare specifica domanda, secondo le modalità previste dal presente regolamento.

La domanda deve essere presentata mediante moduli appositamente predisposti dall'Azienda.

In essa dovranno essere indicati:

a) l'uso al quale l'acqua è destinata;

b) il numero delle singole unità immobiliari che si intende alimentare.

La domanda di allacciamento dovrà essere corredata dalle necessarie autorizzazioni rilasciate dalle autorità competenti.

Il contratto decorrerà dalla data di inizio possesso, a qualsiasi titolo, dell'immobile in cui è ubicata l'utenza.

In caso di richiesta di fornitura retroattiva, quando il vecchio utente non abbia provveduto alla richiesta di disdetta del servizio, conformemente all'art. 18 del presente Regolamento di Utenza, la stessa sarà concessa solo dopo la stipula di un Piano di Rientro o pagamento immediato delle fatture emesse al vecchio utente e di competenza del nuovo.

Qualora detta retroattività sarà inferiore ad un anno, l'Azienda potrà procedere ad annullare le fatture emesse nel periodo di competenza del nuovo utente e ad attribuire i consumi alla nuova utenza.

Sia per quanto riguarda l'allacciamento alla rete idrica che alla sola fognatura, l'utente deve presentare apposita domanda di allacciamento.

Per gli allacci che richiedono lavori, l'utente deve richiedere un sopralluogo con versamento dei diritti di sopralluogo, l'azienda rilascerà un preventivo di spesa per allacciamento che andrà accettato. Al fine di dare avvio ai lavori necessari l'utente dovrà versare quanto indicato nel preventivo di spesa prima dell'inizio lavori.

Nel caso di scarichi industriali di nuova realizzazione o già esistenti, per i quali è richiesta l'autorizzazione allo scarico in fognatura, è prevista apposita procedura di richiesta, allegata alla presente, ai sensi del D.P.R. 03/03/2013 n. 59.

Il pagamento delle competenze dovrà essere effettuato contestualmente al rilascio dell'autorizzazione.

Per le situazioni esistenti, l'ACA Spa provvede ad una integrazione contrattuale tra il servizio di acquedotto ed il servizio di fogna e depurazione.

Gli allacciamenti dovranno essere eseguiti secondo quanto stabilito dal presente Regolamento.

In ogni caso l'Azienda si riserva di accettare o respingere motivatamente le suddette domande. I diritti di istruttoria non sono rimborsabili. ( n. 3 allegati all' art. 9: modulo di domanda allacciamento, elenco prezzi, procedura per scarichi industriali )

#### **Art. 10: Allacciamento alla rete d'acquedotto**

L'acqua viene di norma somministrata agli edifici ubicati in zone servite dalla rete idrica, mediante costruzione di una presa per ogni numero civico.

Titolare della fornitura è colui che stipula il contratto e la fornitura sarà fatturata al medesimo.

L'Acqua viene fornita a valle del contatore.

Nel caso di nuovi edifici in condominio, la fornitura potrà essere effettuata secondo le seguenti tipologie:

- a) installazione di un contatore generale, posizionato al confine della proprietà condominiale;
- b) installazione di singoli contatori per ogni unità immobiliare censita dal catasto, collocati in batteria e posizionati al confine della proprietà condominiale;
- c) installazione di un contatore generale, posizionato al confine della proprietà condominiale, collegato a contatori singoli a defalco, corrispondenti ad ogni unità immobiliare censita dal catasto e collocati in batteria all'interno di un apposito locale condominiale, accessibile al personale di ACA Spa. In questo caso, tutti i singoli contatori dovranno necessariamente essere a defalco. I condomini dovranno esprimere, con atto deliberativo dell'Assemblea Condominiale, la volontà di affrancare la Società ACA Spa da ogni responsabilità, relativamente alla manutenzione del tratto posto tra il contatore generale e la batteria dei singoli apparecchi, ivi compreso l'autoclave. Tutte le differenze di consumo, rilevato dal contatore generale e dai parziali a defalco, saranno a carico del condominio. Tutti i contatori, sia il generale che i singoli a defalco, dovranno essere di tipo elettronico a tele lettura, fornito da ACA Spa con costi di installazione a carico dell'utente (opere murarie, idrauliche e quant'altro occorrente).

Nel caso di nuovi edifici in condominio, si specifica, inoltre, che i locali ad uso commerciale dovranno essere alimentati da proprio impianto, separato da quello condominiale e collegato ad un proprio contatore.

Nel caso di stabili di proprietà di meno di otto condomini, per i quali, quindi, non è possibile ex art. 1129 del Cod. Civile, nominare un amministratore e, sempre in presenza di un unico punto di fornitura, occorre che, detti proprietari, stipulino un unico contratto e rispondano solidalmente degli obblighi da esso derivanti.

In casi particolari, a discrezione insindacabile dell'Azienda, essa ha la facoltà di allacciare più fabbricati con una stessa derivazione di presa. Il diametro della presa sino al contatore sarà determinato dall'Azienda che si riserva altresì la possibilità di allacciare altri utenti, purché non sia compromessa la regolarità della fornitura al/i primo/i.

Le opere di allacciamento ed eventuale potenziamento della rete a servizio dell'utente, fino al contatore compreso, sono eseguite dal gestore e sono pubbliche. Il gestore ha diritto esclusivo ad installare, mantenere, modificare e controllare le varie parti dell'allacciamento, secondo le necessità del servizio, assumendo gli oneri delle manutenzioni.

Qualora una parte dell'allacciamento insista su suolo privato, sono a carico del gestore i ripristini degli scavi e delle pavimentazioni alle condizioni preesistenti. Le caratteristiche dell'allacciamento, con riferimento al dimensionamento, al tracciato delle tubazioni e alla posizione del contatore, sono definite dal gestore e proposte all'utente.

Il manufatto di alloggiamento del contatore (pozzetto, nicchia, etc.) è predisposto dall'utente su indicazione del gestore, di norma al confine tra la proprietà privata ed il suolo pubblico e deve essere accessibile dall'esterno. Solo in casi del tutto eccezionali, verificata l'impossibilità di altre soluzioni, il gestore potrà autorizzare il posizionamento dell'alloggio all'interno della proprietà privata, il più possibile in prossimità del confine.

L'utente è custode degli impianti (contatori ed apparecchiature) di proprietà del gestore insistenti sulla sua proprietà. E', pertanto, compito dell'utente provvedere alla migliore protezione del contatore subito dopo la posa.

Il gestore potrà derivare dagli allacciamenti già in servizio su suolo pubblico e in proprietà privata ulteriori forniture, purché non sia compromessa la regolare funzionalità di quelle esistenti.

Nel caso di contatori non a ruolo, rilevati dall'Azienda, la stessa procederà a:

- a) inserire immediatamente il contatore rilevato nel ruolo delle utenze;
- b) monitorare i relativi consumi, per un periodo ritenuto congruo e, in ogni caso, non superiore ad un anno, al fine di definire uno storico dei metri cubi consumati, da applicare al periodo di competenza che partirà dal momento in cui l'utente ha effettivamente o presumibilmente fruito del servizio idrico, nel rispetto di quanto previsto dall'art. 2041 del Codice Civile.

### **Art. 11: Fornitura su strade canalizzate**

Nelle zone servite dalla rete di distribuzione l'Azienda concede la fornitura d'acqua. Qualora limiti delle potenzialità dei propri impianti, così come consegnati in gestione o condizioni tecniche debitamente documentate dovessero impedirlo, l'Azienda si impegnerà a segnalare alle Autorità competenti disservizi, limitazioni o carenze, al fine di rimuovere tali ostacoli nel più breve tempo possibile.

La derivazione dalla tubazione stradale fino al misuratore è eseguita esclusivamente dall'Azienda a seguito di domanda (art. 9) e, l'onere relativo alla costruzione dell'allacciamento, risulta completamente a carico dell'utente richiedente.

A seguito di domanda di allacciamento, l'azienda elaborerà un apposito preventivo di spesa determinato sulla base all'elenco prezzi di cui all'allegato all'art. 9)

L'azienda darà inizio ai lavori di allacciamento solo dopo l'accettazione da parte dell'utente ed il contestuale versamento delle somme preventivate.



Nelle strade o piazze con pavimentazione a lastrico, in qualsiasi caso, anche per distanze inferiori a m. 5, sarà a carico dell'utente la spesa relativa alla rimozione e al ripristino della pavimentazione, da eseguirsi tramite ditta specializzata.

L'impianto resta di proprietà dell'Azienda che ne assume ogni onere di manutenzione. E' a carico dell'Azienda la manutenzione di tutti i componenti dell'allacciamento collocati su suolo pubblico e del misuratore. E' a carico dell'utente la manutenzione di tutti gli altri componenti dell'allacciamento collocati all'interno della sua proprietà.

Risulta pertanto a carico dell'utente, in base alle indicazioni dei tecnici dell'Azienda, l'esecuzione dell'opera muraria relativa alla realizzazione del vano di alloggiamento del misuratore, oltre naturalmente ai successivi ripristini, tinteggiature, rifacimento della pavimentazione e/o rivestimenti ed ogni altro particolare non facente parte dell'impianto, comunque insistente sulla proprietà dello stesso.

### **Art. 12: Fornitura su strade non canalizzate**

Le richieste di allacciamento in zone o su strade non servite non impegnano in alcun modo l'Azienda, la quale, sulla base delle proprie disponibilità finanziarie, dei programmi di investimento approvati e, comunque, secondo quanto previsto nel Contratto di Servizio, potrà provvedere o meno alle estensioni necessarie. I casi di diniego sono tutti quelli espressamente previsti nel presente Regolamento.

Qualora sia richiesta l'estensione del servizio in via o località non rientrante nei programmi aziendali, l'Azienda può accogliere le richieste solo quando da parte dei richiedenti, Comuni compresi, sia corrisposto un contributo a fondo perduto pari alla spesa totale necessaria per la costruzione della condotta stradale, nonché dell'eventuale potenziamento degli impianti di distribuzione esistenti.

Tale contributo sarà determinato dall'applicazione dei prezzi pro-tempore in vigore e comprendente materiali, mano d'opera, mezzi d'opera, spese generali e quant'altro occorrente, secondo la normativa aziendale in vigore al momento della esecuzione dei lavori.

Particolari modalità di pagamento dei contributi in questione saranno determinate dall'Azienda, secondo valutazioni relative al singolo caso considerato.

Le tubazioni resteranno in ogni caso di proprietà dell'Azienda, della cui rete faranno, a tutti gli effetti, parte integrante.

Le diramazioni principali e secondarie oggetto di nuova realizzazione sono di regola poste sul suolo pubblico.

In casi eccezionali, di volta in volta discrezionalmente valutati dall'Azienda, si potrà provvedere all'estensione delle condutture o diramazioni anche nella proprietà o su strade private, a condizione che i proprietari dei terreni o i richiedenti:

- a) provvedano a costituire le servitù di passaggio e di acquedotto, comprensive di una adeguata zona di protezione delle condutture e tale da consentire all'Azienda la più ampia capacità di controllo ed intervento per le manutenzioni ordinarie e straordinarie di volta in volta necessarie;
- b) si rendano responsabili verso l'Azienda delle eventuali manomissioni o guasti che possono essere arrecati alle condutture poste nelle loro proprietà, impegnandosi al risarcimento integrale dei danni conseguenti;
- c) concorrano con contributo a fondo perduto, analogamente a quanto sopra previsto per le canalizzazioni sul suolo pubblico, al pagamento di tutte le spese di costruzione necessarie.

### **Art. 13: Allacciamenti provvisori**

Sono concessi dall'Azienda, per gli usi consentiti dalla legge, allacciamenti particolari di tipo provvisorio, per lo svolgimento di iniziative sociali, culturali e ricreative quali, sagre, feste rionali, mercati, fiere, mostre, manifestazioni culturali, circhi, parchi di divertimenti, ecc.

Tale concessione è strettamente limitata al periodo indicato nell'apposita domanda che dovrà essere presentata ad ACA Spa. Per questo tipo di utenza la fornitura sarà erogata con un'unica fascia di consumo, secondo la tariffa prevista.

Per l'allaccio uso cantiere è necessario produrre la concessione edilizia o dichiarazione inizio attività (DIA) e un'auto-dichiarazione che attesti il numero di unità immobiliari in costruzione (appartamenti, garage, unità destinate ad attività commerciali etc.). Il contratto ha durata pari alla scadenza della concessione edilizia o DIA.

Di norma l'allacciamento per uso di cantiere sarà ubicato nel medesimo sito da prevedere per quello/i definitivo/i.

### **Art. 14: Perfezionamento del contratto di somministrazione**

Per avere diritto alla fornitura, il richiedente dovrà procedere al versamento dell'importo preventivato per l'allacciamento e delle competenze accessorie.

L'utente ha diritto alla fornitura dal momento della sottoscrizione del contratto, del regolamento d'utenza e con l'accettazione del preventivo per l'allacciamento, previa verifica, da parte dell'Azienda, di eventuali insoluti nei propri confronti su altre forniture, già cessate o in essere. In tal caso, la fornitura sarà garantita solo al saldo di quanto dovuto. L'utente è tenuto a corrispondere all'Azienda, alle scadenze contrattualmente previste, gli importi tariffari deliberati dall'Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas ed il Sistema Idrico Integrato, applicati ai volumi risultanti dagli apparecchi di misurazione.

### **Art. 15: Corresponsione di Deposito Cauzionale**

L'utente, al momento della stipula del contratto di somministrazione, si impegna, nei confronti del concedente, al versamento di un deposito cauzionale, fissato nella misura di tre mensilità di consumo storico. Ove si modificano le condizioni che hanno determinato il calcolo del deposito cauzionale originario, l'Azienda procederà ai relativi adeguamenti.

Per le utenze condominiali, il deposito cauzionale massimo, è pari al 60% delle somme dei depositi cauzionali delle singole unità abitative sottese.

Il deposito cauzionale sarà richiesto in due soluzioni e sarà inserito nelle prime due fatture che l'Azienda emetterà, secondo quanto previsto dal presente regolamento.

Il deposito cauzionale sarà restituito alle utenze con le modalità previste dalla deliberazione AEEG n. 86 del 28/02/2013. Per le utenze che hanno versato il deposito cauzionale prima del 01.01.2014, la restituzione dello stesso riguarderà soltanto la quota capitale.

L'Azienda, in caso di insolvenza dell'utente, potrà incamerare il deposito cauzionale fino a concorrenza dei propri crediti, senza pregiudizio per le altre azioni derivanti da inadempimento del presente regolamento o di legge.

Sono escluse dal versamento del deposito cauzionale le utenze che adottano come metodo di pagamento la domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito. Sono esentate altresì, dalla corresponsione del deposito cauzionale, le utenze che beneficiano di agevolazioni tariffarie di carattere sociale.

## **Art. 16: Durata del rapporto di somministrazione**

I rapporti di somministrazione hanno durata indeterminata, salvo disdetta dell'utente, da comunicarsi almeno 30 giorni prima di essa. La domanda può essere presentata in carta semplice con allegato documento d'identità, a mezzo raccomandata A/R a ACA Spa in House Providing Via Maestri del lavoro d'Italia n. 81 – 65125 Pescara, via fax o a mano presso gli sportelli aziendali.

Quanto sopra non trova applicazione per gli allacciamenti di cui all'articolo 12.

## **Art. 17: Disattivazione d'ufficio**

L'Azienda, anche a tutela del consumatore, procede alla disattivazione del servizio d'ufficio nei seguenti casi:

- a) in caso di dichiarazione di inabitabilità o inagibilità dell'immobile da parte delle autorità competenti;
- b) in caso di distruzione o completo abbandono dell'immobile;
- c) in caso di fallimento e/o altra procedura concorsuale dell'utente, o in presenza di procedimento per convalida di sfratto e/o verbale di rilascio di immissione in possesso. Il Curatore del fallimento, può subentrare in luogo del fallito nel contratto, secondo quanto previsto dalla normativa vigente;
- d) in caso di morosità, al fine di garantire l'eventuale ingresso di un nuovo utente che sarà così libero di stipulare un contratto ex novo;
- e) nel caso in cui l'utilizzatore del servizio non coincide con l'intestatario del medesimo ed in cui il primo non abbia un titolo valido al possesso dell'immobile in cui è ubicato il servizio.

## **Art. 18: Recesso dal rapporto di fornitura**

L'utente che intende recedere dal contratto di somministrazione prima della scadenza, deve darne comunicazione scritta all'Azienda mediante raccomandata A/R ad ACA Spa in House Providing Via Maestri del lavoro d'Italia n. 81 – 65125 Pescara ovvero attraverso consegna diretta della richiesta presso gli sportelli dell'Azienda che ne attesterà il ricevimento.

L'utente dovrà corredare la richiesta di recesso, della lettura del contatore, eseguita mediante fotografia ben visibile dell'apparecchio nella sua interezza.

Il recesso comporta la lettura e la rimozione del contatore, entro gli standard di qualità previsti e la cessazione del rapporto contrattuale, con l'emissione dell'ultima fattura a saldo dei consumi dichiarati, mediante auto lettura, nel giorno della richiesta di recesso e la restituzione del deposito cauzionale versato.

L'Azienda deve essere messa in condizione di operare la disattivazione, pertanto, nel caso in cui il contatore non sia ubicato esternamente alla proprietà privata e/o in ogni caso di posizione inaccessibile, il recedente dal contratto deve garantire l'accesso al contatore al personale dell'Azienda.

Il venir meno della condizione di cui sopra annulla, a tutti gli effetti di legge, la volontà di disdetta espressa dall'utente che rimane titolare della stessa e, quindi, responsabile di eventuali consumi e/o danni da chiunque causati.

Il titolare di un utenza deve comunicare il recesso dal contratto di fornitura quando lascia ad altri il possesso o la detenzione dell'immobile a qualsiasi titolo.

L'intestatario del contratto che non osserva quanto sopra specificato, resta direttamente responsabile del pagamento dell'acqua consumata da eventuali subentrati che non abbiano regolarizzato il loro rapporto contrattuale, nonché di ogni altra spesa o danno connessi e conseguenti all'uso degli impianti.

#### **Art. 19: Diritti di utenza**

Per le richieste di allaccio, per il servizio di fogna e depurazione, per le richieste di subentro o per l'autorizzazione allo spostamento del misuratore di portata, l'utente sarà tenuto a corrispondere alla Società Gestore del servizio, i diritti, come indicati nell'Allegato A del presente Regolamento. Gli stessi saranno trattenuti dal concedente, qualora le richieste dei sopra menzionati servizi venissero ritenute inaccettabili.

#### **Art. 20: Richiesta di subentro**

Si ha subentro nel contratto di fornitura nei casi in cui la legge consente la successione nel contratto mortis causa.

L'istituto del subentro è riservato al coniuge o altro erede, alla data dell'evento costituente presupposto del subentro stesso.

Il subentrante, per avere diritto alla somministrazione, dovrà provvedere alla firma del contratto.

In mancanza di detti adempimenti, unici responsabili nei confronti della Società e dei terzi, restano gli eredi del titolare del contratto.

La domanda di subentro dovrà essere consegnata presso uno degli uffici aziendali indicati in bolletta.

Il subentrante è tenuto al pagamento dei bolli e del deposito cauzionale.

In tutti i casi in cui, l'utilizzatore del servizio, non abbia provveduto ad inoltrare ad ACA Spa domanda di subentro entro il termine massimo di un anno, sarà possibile provvedere tardivamente ad inoltrare detta domanda, con contestuale dichiarazione di accollo del debito da parte del subentrante, a far data dal momento in cui il subentro avrebbe dovuto essere effettuato e lasciando quale intestatario delle fatture oggetto del Piano di Rientro, il vecchio utente.

#### **Art. 21: Casi di sospensione della fornitura**

L'Azienda si riserva il diritto di sospendere la fornitura del servizio, previa comunicazione a mezzo raccomandata A/R, per i soli casi di cui alle lettere d-e-f-g-h-i, per le seguenti cause:

- a) utilizzo della risorsa idrica per un immobile od un uso diverso da quello per il quale è stato stipulato il contratto;
- b) prelievi abusivi;
- c) cessione dell'acqua a terzi;
- d) irregolarità nell'installazione o mancanza di tenuta degli impianti in proprietà privata;
- e) opposizione dell'utente al controllo e alla lettura del contatore da parte dell'Azienda;
- f) impossibilità persistente e documentata di effettuare la lettura del contatore ai fini della fatturazione del consumo;
- g) opposizione dell'utente al controllo dell'impianto interno da parte dell'Azienda;
- h) in caso di pericolo per persone o cose;
- i) manomissione del contatore, compresa la manomissione dei sigilli del contatore stesso;
- l) morosità persistente oltre la data indicata nella regolare messa in mora.

La sospensione ha durata fino al cessare della causa. In ogni caso, alle utenze domestiche, deve essere garantito un quantitativo minimo di acqua per gli usi essenziali. Per i condomini morosi, la cui fornitura avviene tramite contatore generale, si procede alla sospensione totale della stessa.

### **Art. 22: Risoluzione del contratto**

Il contratto si intenderà risolto di diritto, ai sensi dell'articolo 1456 del Codice Civile, qualora non siano state rimosse le cause di sospensione di cui all'art.21, nonché nel caso di inottemperanza ai divieti previsti dall'articolo 8 del presente regolamento.

I contratti di utenza si intendono risolti di diritto nel caso di cessazione di godimento dell'immobile derivante da fallimento o da vendita giudiziale. In questi casi il Curatore, con l'autorizzazione del Giudice delegato, potrà dichiarare di proseguire nel contratto in luogo del fallito, assumendone tutti gli oneri relativi ovvero di risolvere il medesimo. In caso di fallimento e successiva risoluzione del contratto, il nuovo utilizzatore del servizio dovrà chiedere obbligatoriamente un allaccio ex-novo, senza la possibilità di subentrare al precedente contratto.

Restano salvi i diritti del Gestore per gli eventuali crediti rimasti inevasi come per legge.

### **Art. 23: Tariffe**

Le tariffe di vendita dell'acqua e le relative variazioni sono stabilite ed approvate dall'autorità competente, secondo le disposizioni di legge applicabili in materia. All'utente sarà comunicata la tariffa come da delibere dell'Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas e il Sistema Idrico Integrato e successive modificazioni.

Qualunque imposta o tassa a carico dell'intestatario del contratto, secondo legge vigente o futura sulle forniture idriche, sugli impianti e sui contatori, deve essere corrisposta al gestore unitamente all'importo per la fornitura dell'acqua.

Le fatture/bollette sono spedite presso il domicilio dell'utente o presso altro recapito indicato dall'utente stesso, tramite servizio postale o altro, come corrispondenza ordinaria. L'utente, in qualsiasi momento, può richiedere all'Azienda di variare l'indirizzo di destinazione della fattura/bolletta.

Le spese di emissione della fattura e dei conseguenti adempimenti e formalità, ex Art. 21, comma 8, L. 633/72, non possono formare oggetto di addebito a qualsiasi titolo.

L'azienda può valutare la richiesta da parte dell'utente all'invio delle fatture tramite posta elettronica certificata.

### **Art. 24: Quota fissa**

Per la quota fissa si fa riferimento al punto 9 dell'Allegato A del presente Regolamento di Utenza e alle disposizioni in materia di definizione della tariffa stabilite dall'Autorità preposta.

### **Art. 25: Perdite negli impianti idrici interni**

Ogni utente risponde della buona costruzione e manutenzione degli impianti idrici interni. L'utente ha il diritto/dovere di controllare i consumi attraverso l'auto lettura periodica del contatore.

In caso di perdite post contatore occulte, dovute cioè a rotture in parti dell'impianto non ispezionabili che abbiano generato un consumo eccedente del 30% rispetto alla media storica dell'utenza, ACA Spa applicherà a tutto il consumo, previa richiesta di sgravio per perdita, la prima fascia della tariffa idrica attribuita al servizio in oggetto.

Non possono essere considerate occulte le perdite i cui effetti siano visibili in modo diretto ed evidente. Inoltre, non possono essere considerate occulte le perdite non visibili ma verificatesi in ambienti ispezionabili quali i locali caldaia, gli autoclavi anche interrati, pozzetti galleggianti (a tenuta stagno) e serbatoi.

Nel caso in cui riscontri una perdita occulta, l'utente dovrà provvedere, immediatamente, alla riparazione della medesima, tramite Tecnico Idraulico di fiducia e allegare la fattura rilasciatagli, sulla quale dovrà essere indicata una breve descrizione dell'intervento eseguito, alla richiesta di sgravio.

L'Azienda consente altresì, all'utente che ne abbia le capacità, la riparazione in economia della rottura, senza, quindi, l'ausilio professionale di terzi. In questo caso, tuttavia, l'utente dovrà documentare fotograficamente l'esistenza del danno e la riparazione del medesimo e allegare il materiale fotografico alla richiesta di sgravio.

In entrambi i casi, riparazione eseguita da Tecnico Idraulico terzo o in economia dall'utente stesso, alla richiesta di sgravio dovrà essere allegata una fotografia che rappresenti la lettura del contatore immediatamente dopo la riparazione del guasto.

Nel caso di perdite post contatore che, a causa della dispersione di acqua, abbiano generato una totale o parziale non fruizione dei servizi di fognatura e depurazione da parte dell'utente, ACA Spa applicherà per detti canoni la media storica dei consumi. A tal fine, l'Azienda predisporrà un sopralluogo al fine di verificare se l'acqua si è parzialmente dispersa o è confluita interamente nella rete fognaria.

La richiesta di sgravio per perdita post contatore potrà essere avanzata ad ACA Spa non più tardi di 6 (sei) mesi dalla data di emissione della bolletta contenente il consumo viziato dal guasto.

In ogni caso, ACA Spa predisporrà dei sopralluoghi per verificare quanto dichiarato dagli utenti.

## **Art. 26: Consumi e fatturazione**

Le letture degli strumenti di misura e fatturazione saranno effettuate con periodicità semestrale per tutti i comuni.

L'Azienda si riserva inoltre la facoltà di effettuare fatturazioni in acconto, tra una lettura e la successiva, sulla base dei consumi storici.

È prevista l'auto lettura del contatore che l'utente potrà comunicare ad ACA Spa tramite call-center, fax verde, PEC (Posta Elettronica Certificata), sito web area "Comunica la lettura" e presso le sedi dell'Azienda stessa.

L'Azienda ha in ogni caso la facoltà di far eseguire, quando lo ritenga opportuno, letture e fatturazioni supplementari.

Qualora, per cause imputabili all'utente (l'utente ne è debitamente informato sulla fattura commerciale o altra espressa comunicazione), l'impossibilità della lettura superi un anno, l'Azienda procederà alla sospensione del servizio, il quale sarà riattivato solo dopo la rilevazione della lettura ed il pagamento di quanto eventualmente dovuto, incluse le spese sostenute da ACA Spa per sopralluogo specifico.

Ove per qualsiasi causa non fosse possibile ottenere la lettura dei misuratori in tempo utile per la fatturazione, l'Azienda potrà effettuare la fatturazione stessa sulla scorta di letture stimate, salvo successivo conguaglio.

Qualora l'Azienda dovesse emettere fatture in acconto recanti un consumo medio giornaliero superiore del 50% rispetto al consumo storico giornaliero dell'utenza, le stesse

potranno essere annullate su richiesta dell'utente. Potranno essere annullate, altresì, le fatture in acconto recanti un consumo eccedente, rispetto a quello indicato dal misuratore di portata, relative a servizi non più utilizzati e, quindi, senza alcun consumo per l'avvenire. La fattura comprende al suo interno le voci relative ai servizi di acquedotto, fognatura e depurazione. Gli utenti che non sono allacciati alla pubblica fognatura e che, quindi, provvedono in proprio alla depurazione dei reflui, possono darne informazione all'Azienda per iscritto e richiedere l'esenzione dal pagamento delle suddette voci, dietro presentazione di adeguata documentazione.

Le fatture spedite nel luogo di fornitura o altro indirizzo, se richiesto dall'Utente, dovranno essere pagate con le modalità ed entro i termini indicati sulle fatture stesse, secondo quanto disposto dall' art. 1277 del Codice Civile e quanto previsto nella Carta dei Servizi. L'utente può eseguire i pagamenti tramite conto corrente postale utilizzando i bollettini allegati alla fattura ovvero tramite domiciliazione bancaria o postale; per ogni eventuale disguido derivante dall'uso di diverso bollettino, l'utente sarà unico responsabile.

Sulla fattura devono essere indicate la data di emissione e quella di scadenza. Il termine di scadenza è fissato ad almeno 10 giorni.

Le bollette saranno recapitate all'utente in tempo utile per i pagamenti. Qualora le bollette dovessero essere recapitate successivamente alla data della prima scadenza indicata, è ammesso il pagamento entro 10 giorni dalla reale data di ricezione.

L'utente a cui non sia stata recapitata la fattura, potrà chiederne copia presso i Servizi Commerciali dell'Azienda.

La regolarità o meno dei pagamenti sarà riportata sulle fatture stesse con apposita nota.

La fattura e il correlato documento attestante l'avvenuto pagamento, dovranno essere conservati per anni 5, secondo quanto previsto dall'art. 2948 punto 4 del Codice Civile.

I reclami relativi ad importi addebitati in fattura, dovranno essere inviati all'indirizzo indicato sulla fattura ACA Spa, entro i termini di scadenza della fattura in contestazione. Saranno salvi i casi di ritardo nel recapito della fattura opponibili validamente dall'utente.

In caso di reclamo, l'utente sarà, comunque, tenuto al pagamento, entro la data di scadenza della fattura, di tutti gli importi non oggetto del reclamo addebitati nella fattura stessa.

L'esito del reclamo è comunicato all'utente per iscritto entro 30 giorni solari dal momento in cui il reclamo è pervenuto.

Nel caso in cui l'utente non paghi, entro la scadenza indicata in fattura, gli addebiti oggetto di reclamo, ACA Spa sospende, fino alla comunicazione all'utente dell'esito del reclamo stesso, l'applicazione delle penali e della sospensione della fornitura per ritardato pagamento.

Nel caso in cui il reclamo non sia stato accettato, l'utente è tenuto a pagare la predetta indennità a decorrere dalla data di scadenza indicata in fattura.

In caso di ritardato pagamento oltre la data di scadenza, l'importo della fattura sarà assoggettato ad un gravame, a titolo di mora (vedasi Allegato A, punto 2). Le sanzioni previste in caso di ritardato pagamento sono indicate in bolletta. Il gravame a titolo di mora maturato, sarà addebitato nelle successive fatture.

Il non pagamento, dopo la data di scadenza, comporta:

- a) la sospensione della fornitura, previo preavviso e, quindi, la risoluzione del contratto; non è necessario il preavviso di distacco della fornitura per quegli utenti i cui solleciti di pagamento hanno dato esito negativo al fine della notifica.
- b) il recupero del credito ovvero della somma da pagare, unitamente agli addebiti e alle spese conseguenti, con le modalità più idonee al recupero.

La risoluzione del contratto comporta l'emissione di una fattura di fine fornitura, unitamente agli addebiti e alle spese conseguenti; la risoluzione per morosità comporterà per l'utente, a pagamento avvenuto del debito maturato, una nuova richiesta di fornitura.

A fronte di una utenza morosa, la cui fornitura sia stata sospesa, la richiesta di nuova fornitura per la medesima utenza, presentata da altra persona facente parte dello stesso nucleo familiare, sarà accolta da ACA Spa solo a condizione che sia saldato il debito maturato.

### **Art. 27: Dilazioni e rateizzazioni dei pagamenti**

Deroghe alle norme e alle modalità di pagamento, potranno essere concesse in ossequio al regolamento predisposto dall'ATO o a seguito specifiche deliberazione AEEGSI per le famiglie bisognose, in caso di particolari condizioni economiche e/o sociali dell'utente.

L'utente che sia in regola con i pagamenti delle fatture precedenti, può fare richiesta, a mezzo lettera/fax/PEC o direttamente presso il Gestore, di rateizzazione del pagamento della fattura in corso. Gli importi possono essere rateizzati in un massimo di 4 rate mensili per un periodo fatturato pari ad un anno; per periodi superiori le rate saranno emesse in numero proporzionale al periodo. Al Gestore competono, sulle somme dovute, gli interessi legali, oltre alle spese fisse di istruttoria delle pratiche piani di rientro, come da allegato A.

In casi di particolare indigenza economica (da documentare), l'Azienda si riserva il diritto di trovare soluzioni diverse, utili al recupero del credito.

In caso di morosità, la dilazione sarà concessa all'utente che la richiederà, secondo il Regolamento dell'Ufficio Recupero Crediti deliberato da ACA Spa. Disponibile sul sito: [www.aca.pesara.it](http://www.aca.pesara.it)

### **Art. 28: Bocche antincendio private**

In seguito ad apposita domanda, accompagnata dal Certificato Prevenzione Incendi del Comando dei Vigili del Fuoco competente per territorio, sarà stipulato un contratto specifico per l'alimentazione di bocche antincendio, sempre distinto da quello relativo ad altri usi.

Le prese di alimentazione delle bocche antincendio non potranno essere in alcun modo destinate ad utilizzazioni diverse da quelle di spegnimento incendi.

Le costruzioni delle suddette prese saranno eseguite dall'Azienda e termineranno con l'inserimento, lungo la condotta (entro pozzetto o altro manufatto da prevedere), di una valvola di intercettazione, di un misuratore di volume e di un organo di disconnessione, oltre a qualunque altro dispositivo prescritto dai VV.FF. in sede di rilascio del C.P.I. Il pozzetto o il vano di alloggiamento sarà di norma posto al limite tra la proprietà pubblica e quella privata.

I richiedenti l'allacciamento dovranno fornire lo schema di installazione delle bocche antincendio che risulteranno, ovviamente, a loro carico.

Ai rubinetti delle singole bocche antincendio sarà applicato dall'Azienda uno speciale sigillo che, solo in caso di incendio, l'utente potrà rimuovere servendosi dell'apposita presa, dandone però comunicazione all'Azienda nelle successive 72 ore, affinché la stessa possa provvedere a riapplicare il sigillo medesimo.

L'Azienda non si assume la responsabilità per eventuali interruzioni di flusso o di variazioni di pressione dovute a causa di forza maggiore.

Il corrispettivo per l'uso delle bocche antincendio "Portate di Soccorso" è stabilito dalle Deliberazioni adottate dall'Autortità competente in materia tariffaria e seguono gli aggiornamenti tariffari."

L'Azienda si riserva, infine, la possibilità, a propria assoluta discrezione e anche per periodi prolungati, di effettuare controlli su eventuali prelievi impropri dalle prese antincendio, inserendo, lungo la tubazione della presa, idonei strumenti di misura e controllo.



Qualora la presa antincendio, direttamente interconnessa con la rete interna alimentante direttamente le bocche, risultasse a sua volta collegata con una riserva di acqua predisposta allo scopo dall'utente o, eventualmente prescritta dal Comando Provinciale dei VV.FF., si dovrà procedere obbligatoriamente all'installazione, a cura e spese dell'utente, a valle della presa e a monte dell'impianto interno, di una idonea apparecchiatura di disconnessione, avente caratteristiche e prestazioni tecniche stabilite dall'Azienda in sede di sopralluogo.

### **Art. 29: Apparecchi di misurazione**

Gli apparecchi di misurazione sono forniti ed installati esclusivamente da ACA Spa, restando di sua esclusiva proprietà: il loro tipo e calibro è stabilito dall'Azienda in relazione al tipo di fornitura e al fabbisogno necessario.

Si darà luogo alla posa del contatore solo dopo la predisposizione dell'apposito alloggiamento, secondo quanto previsto dall'art. 8. La manutenzione e la cura dell'alloggiamento spettano all'utente.

L'Azienda ha la facoltà di sostituire gli apparecchi di misura in ogni tempo, quando lo ritenga opportuno, previo congruo preavviso o giustificazione. Nel caso di variazione di calibro per mutate caratteristiche dell'utenza, l'Azienda si riserva di addebitare all'utente stesso le spese relative.

Nei casi di sostituzione del contatore, l'Azienda provvederà alla redazione di apposito verbale, nel quale saranno riportate la lettura, da effettuarsi in contraddittorio con l'utente e/o a mezzo di rappresentazione fotografica, la data e l'oggetto dell'intervento. Il verbale rimarrà a disposizione dell'utente presso gli uffici dell'Azienda.

Qualora, nel caso di rifacimento del punto di consegna (allacciamento), non dipendente dal gestore, il contatore venga a trovarsi in luogo pericoloso o non idoneo, il gestore provvederà al suo spostamento a spese dell'utente.

La rimozione del contatore potrà essere richiesta solo da parte dell'intestatario del contratto di fornitura e in forma scritta. La rimozione sarà effettuata esclusivamente dal Gestore e, all'atto della rimozione e/o sua sostituzione, sarà redatto, su apposito modulo predisposto dall'Azienda, il relativo verbale firmato dagli incaricati e, ove possibile, dall'utente.

Un'eventuale installazione del contatore, a seguito della richiesta di nuova fornitura, darà luogo al pagamento di un contributo di riattivazione, così come previsto nella Tabella dell'allegato A.

L'utente è consegnatario e custode delle apparecchiature di misura dell'acqua e di tutti gli accessori (compresi i piombi) che siano installati dall'Azienda.

La manomissione dei sigilli e qualunque altra operazione destinata a rendere irregolare il funzionamento del contatore, potrà dare luogo alla sospensione dell'erogazione ed alla risoluzione del contratto, nonché ad un'eventuale azione giudiziaria nei confronti dell'utente.

Quando un'utente o il Gestore ritengano irregolare il funzionamento del contatore, possono richiedere la verifica del suo funzionamento che sarà effettuata presso il servizio in oggetto da personale tecnico dell'Azienda, il quale provvederà a redigere un verbale su di un apposito modulo che resterà a disposizione dell'utente presso la sede aziendale. Se la verifica confermerà il corretto funzionamento del contatore, il costo della stessa, ( vedi allegato a) gli sarà addebitato nella prima bolletta utile.

È altresì consentito all'utente di richiedere la verifica del funzionamento del contatore su di un "banco prova", presente presso locali ad uopo adibiti da ACA Spa. Per realizzare detta verifica, il contatore sarà provvisoriamente sostituito con altro apparecchio. La verifica potrà essere svolta alla presenza dell'utente. In caso di non corretto funzionamento del

contatore, il Gestore effettuerà la rettifica dei consumi (vedi art. 33). Nel caso, invece, in cui il misuratore di portata riporterà errori di misura compresi nelle tolleranze previste dalla normativa vigente, il contatore sarà ritenuto funzionante, non si procederà alla sua sostituzione definitiva, né alla rettifica dei consumi fatturati e gli oneri sostenuti dal Gestore per la verifica, ( vedi allegato a) saranno addebitati all'utente nella prima bolletta utile. La verifica su banco prova potrà essere richiesta o quando il contatore è ancora installato presso il servizio o entro il termine di 60 gg. dalla sua sostituzione, per qualsiasi causa avvenuta.

### **Art. 30: Posizione e custodia degli apparecchi di misurazione**

Gli apparecchi di misurazione sono collocati nel luogo e nella posizione ritenuti più idonei dall'Azienda e, comunque, di facile accesso al personale dell'Azienda stessa.

Il richiedente, in accordo e secondo le indicazioni dei tecnici dell'ACA Spa, deve provvedere all'esecuzione sia delle opere murarie indicate dall'Azienda stessa (vano di alloggiamento del misuratore compreso) sia dei successivi ripristini necessari alla costruzione degli impianti di derivazione per la parte insistente nella proprietà privata.

Il misuratore di portata dovrà essere collocato al limite tra la proprietà pubblica e la proprietà privata.

L'Azienda si riserva di esaminare soluzioni alternative, compatibilmente con le esigenze tecniche, riservandosi la piena discrezionalità di scelta.

L'Azienda ha facoltà di imporre lo spostamento del misuratore, a spese dell'utente, qualora il misuratore stesso, per modifiche ambientali, venga a trovarsi in luogo che non consenta le periodiche letture e la sua conservazione.

A completa cura e spese dell'utente che ne assumerà ogni responsabilità derivante, è da considerarsi l'adempimento di tutte le pratiche e, conseguentemente, l'osservanza di tutte le norme di tipo urbanistico, afferenti la collocazione del contatore e del relativo manufatto. Tutti i misuratori di portata sono provvisti di apposito sigillo di garanzia apposto dall'Azienda.

L'utente ha l'obbligo di mantenere accessibili, sgombri e puliti gli alloggiamenti dei misuratori, assumendosi l'onere delle relative operazioni di manutenzione.

La manomissione dei sigilli e qualunque altra operazione destinata a rendere irregolare il funzionamento del contatore, potranno dar luogo ad un'eventuale azione giudiziaria contro l'utente ed alla sospensione immediata della erogazione ed alla revoca della fornitura.

### **Art. 31: Spostamento contatori e rifacimento impianti**

I lavori necessari all'eventuale spostamento dei contatori e/o rifacimento impianti, richiesti dall'utente, saranno eseguiti solo dietro pagamento di un rimborso spese, commisurato al costo totale dei lavori preventivati e per la cui determinazione si terrà conto del prezziario della Regione Abruzzo per le opere edili, diminuito del 30%, così come indicato nella Carta dei Servizi, aumentati delle spese generali, secondo i prezzi in vigore pro-tempore presso l'Azienda.

E' data facoltà all'utente di eseguire a, proprie spese, i lavori di spostamento, su progetto approvato dall'Azienda e con esclusione dell'installazione del contatore. In tal caso l'utente sarà tenuto a pagare un diritto fisso (vedasi Allegato A, punto 5).

In caso di mancata realizzazione dei lavori di rifacimento impianti, l'Azienda provvederà al rimborso delle somme pagate, salvo trattenere le spese di istruttoria (vedasi Allegato A).

### **Art. 32: Guasti agli apparecchi**

L'utente è consegnatario del misuratore e, pertanto, risponde della sua conservazione con la diligenza del buon padre di famiglia.

L'utente deve curare la buona protezione del contatore e dei suoi accessori dal gelo, con materiali di difesa da collocare entro e fuori del vano di alloggiamento del medesimo.

Nel caso di guasti, l'utente ha l'obbligo di darne immediata comunicazione all'Azienda, affinché questa possa provvedere ai necessari interventi di riparazione o sostituzione. Le riparazioni e le eventuali sostituzioni dei misuratori, salvo i casi di danneggiamenti per dolo o incuria, sono a carico dell'Azienda (vedasi Allegato A, punto 6).

I misuratori non possono essere rimossi o spostati, se non per decisione dell'Azienda ed esclusivamente a mezzo di suoi dipendenti o incaricati.

### **Art. 33: Irregolare funzionamento del misuratore**

Qualora venga riscontrata irregolarità di funzionamento del misuratore e qualora l'utente non abbia provveduto a darne tempestiva comunicazione all'Azienda (vedi art. 32), il consumo, per tutto il tempo per il quale possa ritenersi dubbio il funzionamento e fino alla sua sostituzione, è valutato:

a) in base alla media dei consumi storici relativi ai periodi più prossimi a quelli di dubbio funzionamento e rilevati, a seconda dei casi, sia per mezzo del contatore sostituito che del nuovo apparecchio installato;

b) in caso di mancanza o di evidente non affidabilità di dati di riferimento di cui al punto precedente, il consumo sarà determinato in base ad equa valutazione, tenuto conto delle utenze similari e di ogni altro elemento atto a individuare il presumibile consumo del periodo in questione.

Nei casi di manomissione del contatore da imputarsi all'utente ed in carenza di elementi di riferimento ai consumi precedenti, il consumo è determinato dall'Azienda sulla base di valutazioni tecniche oggettive.

### **Art. 34: Impianti interni dell'utente**

L'acqua viene in ogni caso consegnata all'utente all'uscita dell'apparecchio di misurazione. All'utente competono la realizzazione, la manutenzione, le eventuali modifiche e l'esercizio dell'impianto interno, secondo le vigenti normative.

E', inoltre, compito dell'utente, provvedere alla manutenzione ordinaria e straordinaria del manufatto di alloggiamento del contatore e alla predisposizione di idonea protezione dal gelo, così come previsto dall'art. 32.

L'utente può provvedere, a propria cura e spese, a regolare la pressione dell'acqua, secondo le proprie esigenze, con impianti di sollevamento o con apparecchi di riduzione di pressione. In questo caso, le installazioni devono essere realizzate in modo che sia impedito il ritorno in rete dell'acqua.

E' opportuno che l'utente verifichi con regolarità l'eventuale presenza di perdite causate da guasti nel proprio impianto, a valle del contatore. In caso di rilevato guasto, l'utente è tenuto al ripristino immediato della funzionalità del suo impianto.

Sono altresì da osservare le seguenti norme:

le tubazioni della distribuzione privata che ricadano all'esterno degli stabili, devono essere messe in opera a profondità adeguata ed a sufficiente distanza dai canali d'acqua di rifiuto o a quota superiore ad essi;

all'interno degli stabili le tubazioni devono essere collocate in posizioni tali da essere sufficientemente protette dall'azione del gelo e del calore;

nessuna tubazione dell'impianto interno può passare sotto od essere posta entro tubazioni di scarico di acque reflue, pozzetti di smaltimento, pozzi neri e simili. Quando non sia possibile altrimenti, per accertata necessità, dette tubazioni dovranno essere protette da un tubo guaina a tenuta idraulica, convenientemente rivestito contro la corrosione. Il tubo guaina dovrà essere prolungato per 2 metri da ambo i lati dell'attraversamento e alle estremità dello stesso dovranno essere posizionati pozzetti di ispezione;

nei punti bassi delle condotte dovranno essere installati rubinetti di scarico. E' opportuno, inoltre, installare un rubinetto di intercettazione alla base di ogni colonna montante;

è vietato collegare le condutture di acqua potabile con apparecchi, tubazioni, impianti contenenti vapore, acqua calda, acque non potabili e di altro acquedotto o, comunque, commiste a sostanze estranee. E', inoltre, vietato il collegamento delle tubazioni di acqua potabile con apparecchi a cacciata per latrine, senza interposizione di vaschette aperte con rubinetti a galleggiante;

è vietato utilizzare l'impianto dell'acqua come elemento disperso degli impianti elettrici di terra; i collegamenti equi-potenziati tra tubi metallici devono essere eseguiti, ove previsti, sull'impianto interno a valle del contatore. La parte aerea dell'allacciamento dell'Azienda è isolata elettricamente dalla parte interrata, pertanto, non è da considerare massa o massa estranea ai fini dell'applicazione della norma CE1 64-8;

è vietato, in ogni caso, l'inserimento diretto di pompe su impianti derivati direttamente da tubazioni stradali. Gli schemi di impianti di pompaggio da adottarsi devono essere sottoposti all'approvazione del Gestore, il quale può descrivere eventuali modifiche;

qualora l'approvvigionamento di acqua avvenga da pozzi o sorgenti, oltre che dalla rete distributrice, si dovrà provvedere alla separazione degli impianti interni per impedire la miscelazione con l'acqua potabile erogata dall'Azienda;

nel caso si renda indispensabile l'accumulo di acqua in serbatoi, la bocca di alimentazione del serbatoio dovrà trovarsi al livello superiore dello sfioro di troppo pieno e dovrà essere dotata di idonea valvola galleggiante.

### **Art. 35: Divieti**

E' fatto assoluto divieto di:

- effettuare la subfornitura dell'acqua;
- utilizzare l'acqua per usi e con modalità diverse da quelle dichiarate nella richiesta di fornitura;
- eseguire allacciamenti non autorizzati o, comunque, manomettere le tubazioni di distribuzione e di derivazione, poste a monte del contatore;
- prelevare acqua dalle fontane pubbliche per usi diversi dal consumo umano;
- collegare le condutture di acqua potabile con apparecchi, tubazioni, impianti contenenti vapore, acqua calda, acque non potabili e di altro acquedotto o, comunque, commiste a sostanze estranee;
- collegare le tubazioni di acqua potabile con apparecchi per latrine senza interposizione di vaschette aperte con rubinetti a galleggiante;
- utilizzare l'impianto dell'acqua come elemento disperso degli impianti elettrici di terra.

### **Art. 36: Controlli**

I dipendenti dell'Azienda o altro personale incaricato, muniti di tessera di riconoscimento, hanno la facoltà di accedere alla proprietà privata, sia per le periodiche verifiche del consumo, sia per accertare alterazioni o guasti nelle condutture e negli apparecchi misuratori e, comunque, per assicurarsi della regolarità dell'impianto e del servizio, sia in generale, sia in rapporto al presente Regolamento e ai patti contrattuali.

In caso di opposizione o di ostacolo, l'Azienda non può essere ritenuta responsabile dei fatti derivanti dal mancato controllo e l'utente non ha diritto a richiesta di compensi o indennizzi di sorta.

Resta salvo il diritto dell'Azienda di revocare il contratto di fornitura e di esigere il pagamento di qualsiasi suo credito comunque maturato.

### **Art. 37: Norme per l'esecuzione delle derivazioni**

Spetta all'Azienda determinare, in presenza del richiedente o del suo rappresentante, le caratteristiche dell'allacciamento, con particolare riferimento al tracciato dello stesso ed alla posizione del misuratore.

Con il pagamento della somma richiesta tramite preventivo, la domanda dell'utente è accettata e l'Azienda eseguirà il lavoro, compatibilmente con le proprie disponibilità e programmi.

Qualora l'esecuzione dei lavori, esclusivamente per motivi dell'utente, venga procrastinata oltre i 6 (sei) mesi, l'Azienda avrà facoltà di procedere, prima dell'esecuzione dei lavori stessi, all'aggiornamento dei costi di opera.

Il preventivo si considererà decaduto ad ogni effetto se il versamento non sarà effettuato nei tempi stabiliti o segnalati nell'avviso di pagamento, cosicché l'Azienda non si riterrà più impegnata a realizzare l'allacciamento medesimo.

### **Art. 38: Rinuncia alla esecuzione dei lavori**

Qualora nel corso dell'esecuzione dei lavori il richiedente rinunci, senza un giustificato motivo, all'allacciamento, i diritti d'istruttoria versati non saranno rimborsati dall'Azienda.

### **Art. 39: Interruzioni e irregolarità del servizio**

L'Azienda non ha alcuna responsabilità per ogni eventuale interruzione, limitazione di fornitura, diminuzione di pressione, dovute a causa di forza maggiore e non è tenuta a corrispondere indennizzi. Pertanto, le utenze che per loro natura richiedono un'assoluta continuità del servizio, dovranno provvedere alla installazione di un adeguato impianto di riserva, rispondente ai requisiti di cui ai successivi articoli. Parimenti, per gli edifici aventi altezza superiore ai tre piani fuori terra, è obbligatoria la preventiva installazione di idoneo impianto di autoclave.

In caso di interruzioni prolungate, l'Azienda è tenuta a darne comunicazione all'utenza con i mezzi più appropriati.

### **Art. 40: Prescrizioni e collaudi**

Gli impianti per la distribuzione dell'acqua all'interno della proprietà privata, a valle dell'apparecchio misuratore e la relativa manutenzione, sono eseguiti a cura e spese dell'utente.

L'Azienda si riserva di formulare le prescrizioni speciali che riterrà necessarie e di collaudare e verificare, sotto il profilo tecnico ed igienico, gli impianti interni, prima che siano posti in servizio e ogni qualvolta sia necessario per tutelare la sicurezza e la salute pubblica.

#### **Art. 41: Modifiche**

Qualora, a seguito di modifiche intervenute nelle costruzioni private o sul suolo pubblico o a richiesta dei proprietari dei fondi interessati, si rendesse necessario modificare l'impianto esistente o apportarvi nuovi accorgimenti o aggiunte per il suo miglior funzionamento o per l'adeguamento a nuove prescrizioni di legge, il Gestore potrà provvedervi dando congruo preavviso della relativa spesa (cfr. Prezziario Regione Abruzzo per le opere edili diminuito del 30%) che sarà, in caso di accettazione, addebitata al richiedente.

Il Gestore si riserva il diritto di modificare in ogni tempo il tracciato, l'estensione ed il relativo punto di allaccio, al fine di razionalizzare l'assetto della rete e ridurre il rischio di possibili perdite idriche, fermo restando il diritto dell'utente al permanere delle medesime condizioni della somministrazione. Le relative spese, compresi gli oneri conseguenti il rilascio di eventuali concessioni, autorizzazioni e servitù, sono a carico del Gestore.

#### **Art. 42: Comunicazioni e reclami**

Per qualsiasi comunicazione, domanda o reclamo, l'utente potrà rivolgersi alle competenti strutture aziendali. Potrà, inoltre, inviarle a mezzo posta, all'indirizzo ACA Spa in House Providing, Via Maestri del Lavoro d'Italia 81 – 65125 Pescara o avvalersi della cosiddetta PEC ([aca.pescara@pec.it](mailto:aca.pescara@pec.it)). Le domande, i reclami e le comunicazioni inoltrate ad altri indirizzi e le segnalazioni fatte agli incaricati delle letture e dei controlli dei contatori, non saranno in alcun modo prese in considerazione.

Qualsiasi opposizione che l'utente ritenesse di fare, in merito alla fatturazione, dovrà essere presentata all'Azienda entro il termine di pagamento indicato nella fattura stessa.

#### **Art. 43: Addebito in caso di ritardato pagamento**

Il mancato pagamento delle somme dovute alla Società, a seguito dell'emissione di fatture, entro il termine di scadenza indicato nelle fatture stesse, comporterà, a carico degli utenti, il seguente addebito:

fin dal primo giorno di ritardo dalla data di scadenza della fattura, sarà applicato un interesse moratorio indicato in tabella A allegata.

Tali somme saranno addebitate all'utente nella prima fattura emessa successivamente alla contabilizzazione del pagamento.

E' ammesso il pagamento entro 10 giorni dalla data di ricevimento della bolletta, qualora recapitata in data successiva alla data di scadenza della stessa.

#### **Art. 44: Addebiti vari**

Gli utenti saranno tenuti, secondo i casi, al pagamento dei seguenti addebiti:

- a) penale per la manomissione degli impianti aziendali e/o dei sigilli dei contatori;
- b) corrispettivo per la riapertura del contatore;
- c) corrispettivo per la disattivazione del contatore richiesta dall'utente;
- d) corrispettivo per la verifica del funzionamento del contatore;
- e) corrispettivo per la verifica del funzionamento del contatore su banco prova;
- f) corrispettivo per la verifica della lettura dell'utenza;
- g) deposito cauzionale;
- h) addebiti per interessi di ritardato pagamento e interessi per dilazioni di pagamento;
- i) addebito per attività di rintraccio, effettuato dall'Azienda o da altra società incaricata dalla medesima, a seguito di mancata comunicazione di variazione recapito.



### **Art. 45: Indennizzi**

L'Azienda riconoscerà a tutela dell'utente, in caso di inadempienze relative al mancato rispetto dei termini garantiti per l'esecuzione delle prestazioni richieste, un indennizzo indicato nella carta dei servizi.

### **Art. 46: Risoluzione alternativa delle controversie**

L'utente, per la composizione di eventuali controversie con l'Azienda, prima di ricorrere in giudizio, potrà avvalersi, in alternativa, della procedura della Conciliazione Paritetica attraverso le associazioni dei consumatori che hanno sottoscritto un Protocollo di Intesa con ACA Spa o della procedura della Mediazione presso la Camera di Commercio di Pescara.

### **Art. 47: Foro competente**

Per qualsiasi controversia che potesse sorgere tra ACA Spa e l'utente è competente il Foro del consumatore, ex Art. 33, lett. U) del Codice del Consumo.

