



CONSIGLIO DI BACINO BRENTA

L.R. del Veneto n. 17 del 27 aprile 2012

Deliberazione dell'Assemblea

SEDUTA del 02/12/2019

Immediatamente eseguibile

N. di Reg. 11

Oggetto: AGGIORNAMENTO DELLA “CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO” E DEL “REGOLAMENTO PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO IDRICO” DI ETRA SPA. APPROVAZIONE.

L'anno **2019 (duemiladiciannove)** il giorno **2 (due)** del mese di **dicembre** alle ore 15:58 presso la Sala riunioni di “Villa Rina” Borgo Treviso – Cittadella (PD) – Cittadella (PD), si è riunita l'Assemblea per deliberare come da lettera di convocazione prot. n. 2347 del 21/11/2019.

Presiede la seduta il **Dott. Luca Pierobon** in qualità di Presidente del Consiglio di Bacino Brenta. Accertata la validità della seduta, dà avvio ai lavori dell'Assemblea del Consiglio di Bacino Brenta.

Assume la funzione di segretario dell'Assemblea il **Direttore D.ssa Giuseppina Cristofani**.

Il verbale della seduta viene acquisito direttamente in Sala riunioni mediante impianto di registrazione audio.

Scrutatori: **Sindaco del Comune di Campodaro Gianfranco Vezzaro, Sindaco del Comune di Limena Stefano Tonazzo, Sindaco del Comune di Rossano Veneto Morena Martini.**

Revisore Contabile: **Dott. Luca Manfron.**

Al momento della votazione dell'argomento in oggetto, sono presenti i sottoelencati componenti dell'Assemblea:

ENTE	MILLESIMI	P - A	ENTE	MILLESIMI	P - A	ENTE	MILLESIMI	P - A
Asiago	11	P	Grantorto	8	P	Saccolongo	8	P
Bassano del Grappa	74	P	Limena	13	P	San Giorgio delle Pertiche	17	P
Battaglia Terme	7	A	Loreggia	12	P	San Giorgio in Bosco	11	P
Borgoricco	14	A	Lusiana Conco	9	P	San Martino di Lupari	22	P
Cadoneghe	27	A	Marostica	24	P	San Pietro in Gu	8	P
Campodarsego	24	P	Massanzago	10	P	Santa Giustina in Colle	12	A
Campodaro	5	P	Mestrino	19	P	Saonara	17	P
Camposampiero	21	P	Montegrotto Terme	19	P	Schiavon	4	P
Campo San Martino	10	P	Nove	9	P	Selvazzano Dentro	38	P
Carmignano di Brenta	13	A	Noventa Padovana	19	A	Solagna	3	P
Cartigliano	6	P	Pianezze	4	P	Teolo	15	P
Cassola	24	P	Piazzola sul Brenta	19	P	Tezze sul Brenta	22	P
Cervarese Santa Croce	10	P	Piombino Dese	16	P	Tombolo	14	A
Cittadella	34	P	Pove del Grappa	5	P	Torreglia	11	P
Colceresa	10	P	Pozzoleone	5	A	Trebaseleghe	21	P
Curtarolo	12	A	Resana	16	P	Valbrenta	9	A
Enego	3	P	Roana	7	P	Veggiano	8	P
Fontaniva	14	P	Romano d'Ezzelino	25	P	Vigodarzere	22	P
Foza	1	A	Rosà	24	P	Vigonza	38	P
Galliera Veneta	12	P	Rossano Veneto	14	P	Villa del Conte	9	P
Gallio	4	P	Rotzo	1	P	Villafranca Padovana	17	P
Galzignano Terme	8	P	Rovolon	8	P	Villanova di Camposampiero	10	P
Gazzo	7	A	Rubano	27	P			
PRESENTI			SU TOTALE			QUORUM		
ENTI	56		68		23			
MILLESIMI	860		1.000		334			

IL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DI BACINO BRENTA

DOTT. LUCA PIEROBON
con firma digitale

Verbale letto, approvato e sottoscritto nella seguente composizione:

Facciate n. 6

Allegati n. 2

IL PRESIDENTE
DOTT. LUCA PIEROBON
con firma digitale

IL DIRETTORE
D.SSA GIUSEPPINA CRISTOFANI
con firma digitale

Pubblicata, ai sensi della normativa vigente, nel sito internet dell'Ente in data 09/12/2019

L'ASSEMBLEA DEL CONSIGLIO DI BACINO BRENTA

PREMESSO che:

- il D.Lgs. 152/2006, Parte III^a, detta norme in materia di organizzazione e gestione del Servizio Idrico Integrato comprendente la captazione, l'adduzione, la distribuzione e l'erogazione di acque ad usi civili, la fognatura e la depurazione delle acque reflue, in particolare all'art. 147, prevede che i Servizi Idrici Integrati siano riorganizzati sulla base di Ambiti Territoriali Ottimali definiti dalle Regioni in attuazione della Legge 5 gennaio 1994, n. 36 e all'art. 142 comma 3, prevede che gli enti locali, attraverso l'Autorità d'Ambito svolgano le funzioni di organizzazione del Servizio Idrico Integrato, di scelta della forma di gestione, di determinazione e modulazione delle tariffe all'utenza, di affidamento della gestione e relativo controllo, secondo le disposizioni della Parte III^a del Decreto stesso;
- la Regione Veneto con L.R. 27 marzo 1998, n. 5 aveva dato attuazione alla citata Legge n. 36/1994 individuando gli Ambiti Territoriali Ottimali e disciplinando le forme e i modi di cooperazione fra i Comuni e le Province ricadenti nello stesso Ambito, nonché i rapporti tra gli enti locali medesimi e i soggetti gestori dei servizi, al fine di istituire e organizzare il Servizio Idrico Integrato;
- in attuazione dell'allora vigente L.R. n. 5/1998, con atto in data 16/03/2000, n. 28857 di rep., registrato in data 21/03/2000, si è costituito il Consorzio denominato "Autorità d'Ambito ATO Brenta";
- l'art. 2 comma 186-bis della L. 23 dicembre 2009 n. 191 e ss.mm.ii. ha stabilito la soppressione delle Autorità d'Ambito Territoriale Ottimale al 31/12/2012, termine da ultimo definito dall'art. 13 comma 2 del D.L. 29/12/2011 n. 216, convertito con modificazioni dalla L. 24/02/2012 n. 14, prevedendo altresì che entro lo stesso termine le Regioni attribuiscono con legge le funzioni già esercitate dalle stesse Autorità d'Ambito;
- in osservanza della suddetta normativa nazionale, la Regione Veneto con L. n. 17 del 27 aprile 2012 "Disposizioni in materia di risorse idriche", confermando sostanzialmente gli stessi limiti geografici degli Ambiti Territoriali Ottimali esistenti, ha ridisciplinato le forme e i modi di cooperazione fra i Comuni ricadenti nello stesso Ambito, nonché i rapporti tra gli Enti Locali medesimi e i Soggetti Gestori dei servizi, al fine di istituire e organizzare i Servizi Idrici Integrati ed ha affidato a nuovi enti denominati Consigli di Bacino le funzioni esercitate dalle sopresse Autorità d'Ambito, conferendo ad essi tutto il patrimonio, il personale e le obbligazioni attive e passive delle medesime;
- secondo quanto previsto dall'art. 3 della L.R. 17/2012 come modificata dalla L.R. 4/2014:
 - i Consigli di Bacino sono definiti quali forme di cooperazione tra i Comuni per la programmazione e l'organizzazione del Servizio Idrico Integrato ed hanno personalità giuridica di diritto pubblico;
 - ai fini della costituzione dei Consigli di Bacino, i Comuni ricadenti negli Ambiti Territoriali Ottimali di cui all'articolo 2 sottoscrivono la convenzione per la cooperazione previa presa d'atto della stessa da parte di ciascun Comune, in conformità al proprio statuto;
 - lo schema di convenzione per la cooperazione e le modalità di approvazione della medesima vengono determinati dalla Giunta Regionale con apposito provvedimento;
- con Deliberazione della Giunta Regionale del Veneto n. 1006 del 05/06/2012 è stato approvato lo schema di convenzione per la cooperazione degli enti locali appartenenti a ciascun ambito territoriale ottimale del servizio idrico integrato ed è stato stabilito il procedimento da seguire per la sua approvazione da parte della Conferenza d'Ambito e di ogni singolo Comune;
- in attuazione della L.R. del Veneto n. 17/2012 e s.m.i. e della D.G.R.V. n. 1006 del 05/06/2012, con Convenzione registrata il 06/05/2013 a Bassano del Grappa, n. rep. 9039 del 19/04/2013 si è costituito il "Consiglio di Bacino Brenta";
- con Deliberazione di Assemblea n. 4 del 29/03/2017 è stato nominato il Comitato Istituzionale (Presidente compreso) del Consiglio di Bacino Brenta con effetto a decorrere dal 01/04/2017;

RICHIAMATI:

- l'art. 9 lettera g) della Convenzione istitutiva del Consiglio di Bacino Brenta che attribuisce all'Assemblea "l'approvazione delle modalità organizzative del Servizio Idrico Integrato e affidamento del medesimo al/ai gestore/i in conformità alla normativa vigente";
- la Convenzione in essere per l'affidamento del Servizio Idrico Integrato in house providing ad Etra spa, approvata dall'Assemblea con provvedimento n. 20 del 19 dicembre 2007 e sottoscritta dalle parti presso il notaio Crivellari Dr. Francesco di Padova n. di repertorio 254859 in data 19 dicembre 2007, successivamente adeguata con sottoscrizione in data 6 giugno 2016;
- la Deliberazione dell'Assemblea del Consiglio di Bacino Brenta n. 2 del 07/04/2016 "Adeguamento della convenzione per l'affidamento del Servizio Idrico Integrato in house providing ai sensi delle deliberazioni dell'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico 656/2015 e 664/2015";

DATO ATTO che la convenzione vigente, approvata con la citata Deliberazione dell'Assemblea del Consiglio di Bacino Brenta n. 2 del 07/04/2016, prevede al punto 6.4 che *“Il rapporto tra ETRA spa e gli utenti è regolato dal contratto di servizio, dalla carta dei servizi e dal regolamento del Servizio Idrico Integrato licenziati da Ente di governo d'ambito (EGA) in conformità alla normativa vigente e alla regolazione dell'AEEGSI (ORA ARERA)”*;

RITENUTA la competenza dell'Assemblea del Consiglio di Bacino Brenta ad approvare la Carta del Servizio Idrico Integrato e il Regolamento per la fornitura del servizio idrico del gestore affidatario, ETRA spa e loro adeguamenti;

RICORDATO che

- il Decreto Legge n. 201/2011 (art. 21, commi 13 e 19), convertito in legge n. 214/2011 ha trasferito all'allora Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico (d'ora in poi AEEGSI), “le funzioni di regolazione e controllo dei servizi idrici”, precisando che tali funzioni “vengono esercitate con i medesimi poteri attribuiti all'Autorità stessa dalla legge 14 novembre 1995, n. 481” e con D.P.C.M. 20 luglio 2012 attuativo, il Presidente del Consiglio dei Ministri ha individuato le funzioni dell'AEEGSI attinenti alla regolazione e al controllo dei servizi idrici che sinteticamente sono:
 - Definizione delle componenti di costo della Tariffa;
 - Predisposizione e aggiornamento metodo tariffario;
 - Approvazione delle Tariffe da applicare su proposta degli Enti d'Ambito;
 - Tutela dei diritti degli utenti;
- con legge 27 dicembre 2017, n. 205, sono state infine attribuite all'AEEGSI funzioni di regolazione e controllo del ciclo dei rifiuti, e a seguito di queste nuove competenze l'AEEGSI si è trasformata nell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (d'ora in poi ARERA);
- l'ARERA è un organismo indipendente istituito con il compito di tutelare gli interessi dei consumatori e di promuovere la concorrenza, l'efficienza e la diffusione di servizi con adeguati livelli di qualità, attraverso l'attività di regolazione e di controllo;

RICHIAMATO il quadro normativo in materia di diritto di accesso universale all'acqua e in particolare:

- la legge 28 dicembre 2015, n. 221 (di seguito: legge 221/2015), recante “Disposizioni in materia ambientale per promuovere misure di green economy e per il contenimento dell'uso eccessivo di risorse naturali” (c.d. Collegato Ambientale), e in particolare gli articoli 60 e 61;
- il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 29 agosto 2016 (di seguito d.P.C.M. 29 agosto 2016), recante “Disposizioni in materia di contenimento della morosità nel Servizio Idrico Integrato”;
- il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 13 ottobre 2016 (di seguito: d.P.C.M. 13 ottobre 2016), recante “Tariffa sociale del Servizio Idrico Integrato”;

VISTO in particolare l'articolo 61 della legge 221/15 che prevede che l'ARERA sulla base dei principi e dei criteri individuati con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri:

- adotti “direttive per il contenimento della morosità degli utenti del servizio idrico integrato, assicurando che sia salvaguardata, tenuto conto dell'equilibrio economico e finanziario dei gestori, la copertura dei costi efficienti di esercizio e investimento e garantendo il quantitativo minimo vitale di acqua necessario al soddisfacimento dei bisogni fondamentali di fornitura per gli utenti morosi”;
- definisca “le procedure per la gestione della morosità e per la sospensione della fornitura, assicurando la copertura tariffaria dei relativi costi”;

VISTA la Deliberazione di ARERA del 16 luglio 2019, n. 311/2017/R/IDR e il relativo Allegato A recante “Regolazione della morosità nel servizio idrico integrato”;

DATO ATTO che l'allegato A della citata Deliberazione ARERA 311/2017/R/IDR all'articolo 11 “Obblighi di comunicazione e registrazione per i gestori del SII” prevede che il gestore del SII:

- a) a pubblicare sul proprio sito internet le informazioni relative alle tempistiche e alle modalità per la costituzione in mora e agli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto della disciplina di cui al presente provvedimento, aggiornando coerentemente - d'intesa con il pertinente Ente di governo dell'ambito - la Carta dei servizi, ovvero il Regolamento d'Utenza;

VISTA la proposta di adeguamento, formulata dagli uffici del Consiglio di Bacino e dai tecnici di ETRA spa e messa a disposizione dell'Assemblea;

RICHIAMATO l'art. 9 della L.R. 27.04.2012, n. 17 che prevede l'istituzione dei Comitati Consultivi degli Utenti da parte dei Consigli di Bacino con compiti in particolare *“di controllo della qualità dei servizi idrici, anche prevedendone l'articolazione per gestioni”* come stabilito dal comma 2 del medesimo articolo;

DATO ATTO che il Comitato Consultivo degli Utenti del Consiglio di Bacino Brenta è insediato ed operante;

VISTO l'articolo 3 del Regolamento del Comitato Consultivo degli Utenti del Consiglio di Bacino Brenta che esplicita le proprie competenze come segue:

1. Il Comitato cura gli interessi dell'utenza per quanto riguarda la qualità dei servizi erogati dal Gestore del servizio idrico integrato per l'Ambito Territoriale Ottimale “Brenta”.
2. Il Comitato è, in particolare, chiamato a partecipare all'elaborazione e all'aggiornamento della Carta del servizio idrico integrato predisposta dal Gestore, esprimendo proposte e pareri non vincolanti, a tutela dell'utente e volti a garantire i migliori standard di qualità possibili, nonché ogni altro elemento necessario ad una soddisfacente gestione del rapporto contrattuale.
3. Il Comitato può, inoltre, essere chiamato dal Consiglio di Bacino ad esprimere pareri sugli atti programmatici e sulla convenzione di affidamento al Gestore e può effettuare analisi, indagini e ricerche aventi ad oggetto la qualità del servizio erogato dal Gestore con riferimento agli standard previsti dalla Carta del servizio idrico integrato.
4. Può formulare proposte al Consiglio di Bacino per ricercare miglioramenti nell'erogazione del servizio, e in ogni altro aspetto inerente il miglioramento del servizio e il soddisfacimento dell'utenza.

DATO ATTO che la proposta di aggiornamento della Carta dei Servizi, e del Regolamento per la fornitura del Servizio Idrico di ETRA spa, è stata resa disponibile al Comitato Consultivo degli Utenti del Consiglio di Bacino Brenta prima dell'approvazione, per l'espressione di merito;

VISTO il parere del Comitato Consultivo degli Utenti del Consiglio di Bacino Brenta assunto agli atti con il prot. 2409 del 27/11/2019;

RILEVATO che il parere del Comitato Consultivo degli Utenti del Consiglio di Bacino Brenta condivide il testo proposto senza avanzare alcuna osservazione in merito alla proposta di aggiornamento della Carta dei Servizi mentre formula i seguenti rilievi sul Regolamento per la fornitura del Servizio Idrico:

- a) All'art.5 lettera a) chiede di poter ridurre a 30 i 90 giorni assegnati al Gestore per adempiere alla verifica della documentazione presentata dall'utente entrante a sostegno della propria autocertificazione di estraneità rispetto al precedente intestatario moroso; non è necessario che il Gestore, prima di dar corso alla richiesta di voltura, debba anche avviare il recupero del credito dal precedente utente moroso, se è verificata l'estraneità dell'utente entrante.
- b) All'art.37, secondo capoverso, in coerenza con quanto presente in tutto il documento, chiede di sostituire la parola "cliente" con "utente";
- c) Art. 42 e art. 43. All'art. 43 si elencano, così come all'art.14 della Carta del Servizio Idrico Integrato, i casi che possono provocare la sospensione della fornitura. Nell'elenco compaiono situazioni che comportano la disattivazione (ad es. manomissione del contatore e degli strumenti di limitazione posti in opera dal Gestore. demolizione dell'edificio, ...). In generale non è chiaro in quali casi e/o con quale tempistica (anche in presenza di morosità di cui all'art.42 da parte di utenze disalimentabili) si giunga alla disattivazione, dopo la quale non sarà più dovuto il pagamento della quota fissa.
- d) All'art. 44 chiede di esplicitare diversamente il termine per la richiesta di rateizzazione da parte dell'utente, considerato che:
 - l'art.6.6 della Carta del Servizio idrico integrato, così come l'art.42 del RQSII , in caso di addebito superiore di almeno l'80% a quello medio, fissa il termine per la richiesta di rateizzazione al decimo giorno successivo alla scadenza per il pagamento della bolletta;
 - l' all. A alla deliberazione 311/19 di Arera all'art.5.2 prevede che, in caso di costituzione in mora da parte del Gestore, all'utente si assegni un termine per l'adesione ad una possibile rateizzazione entro il quinto giorno antecedente la scadenza fissata per il pagamento di quanto oggetto della costituzione in mora.

In nessun caso quindi la richiesta è prevista entro il termine fissato per il pagamento della bolletta come prescrive l'art.44. Si consideri a questo proposito anche il caso non infrequente che la bolletta, per ritardi

postali, venga recapitata all'utente dopo la scadenza per il suo pagamento.

VISTO l'esame in contraddittorio con ETRA spa dei rilievi e le controdeduzioni così formulate:

a) i tempi per la verifica della documentazione presentata dall'utente a sostegno dell'estraneità rispetto al cliente precedente (90 giorni) consentono al gestore di effettuare le verifiche necessarie sulla documentazione presentata dal cliente con gli strumenti a disposizione e con le autorità competenti, che potrebbero comportare delle tempistiche non governate dallo stesso gestore. Proprio per tale motivo si ritiene congruo il periodo di 90 gg.

Si palesa come questa casistica si proponga solo in mancanza di evidenze fornite dal cliente sull'estraneità in quanto una documentazione esauriente comporterebbe l'immediata chiusura della pratica, come previsto dalla norma.

b) nessuna

c) il Comitato Consultivo degli Utenti chiede di specificare meglio l'art. 43 e i casi e le tempistiche di disattivazione.

ETRA spa evidenzia come si deve partire dal presupposto che i casi gestiti all'art.43 sono diversi dalla procedura di morosità prevista dal quadro regolatorio designato dall'ARERA con la delibera 311/2019.

Infatti le casistiche indicate rappresentano situazioni che comportano la probabile disattivazione e per tale motivo si propone di rivedere il titolo dell'articolo 43 come *"Casi di sospensione/disattivazione della fornitura"* e di aggiungere in coda l'indicazione:

"Per i casi sopra esposti, al perdurare della condizione e trascorsi ulteriori 10 giorni, si potrà procedere con la disattivazione della fornitura comprensiva della risoluzione del rapporto contrattuale." La stessa modifica andrà inserita nella Carta del servizio.

Invece, nei casi di morosità il complesso quadro normativo prevede una formulazione diversa in base agli importi e alla tipologia di utenze e pertanto si ritiene non di facile indicazione nel regolamento.

Per tale motivo non è stata inserita una tempistica precisa, ma un rinvio generale al quadro regolatorio.

Al punto 4) il Comitato Consultivo degli Utenti evidenzia che le scadenze previste per le richieste di rateizzazioni sono diverse tra l'art.44 e quanto previsto dall'RQSI e dal REMSI.

Si vuole porre l'attenzione sul fatto che si tratta di tre casistiche ben distinte:

- REMSI: nel caso di costituzione in mora il cliente può chiedere una rateizzazione sull'importo costituito in mora entro 5 giorni dal "termine ultimo" indicato, tale rateizzazione deve essere formulata come previsto dalla 311/2019 (nell'arco minimo di 12 mesi, con periodicità coerente con la fatturazione, ecc.) (art. 42 del regolamento)
- RQSI: nel caso in cui il cliente riceva un documento di importo superiore dell'80% della media dei documenti precedenti, ha diritto ad una rateizzazione presentando richiesta entro i 10 gg successivi alla scadenza (non era riportato nel regolamento ma solo nella Carta del Servizio all'art. 6.6, verrà aggiunto all'art. 37 *Fatturazione dei consumi*)
- L'altra casistica prevista all'art. 44 del regolamento vuole gestire le situazioni non previste sopra, cioè clienti non morosi che hanno documenti di importo ordinario ma che per esigenze contingenti necessitano di rateizzazioni. Per questi casi a nostro avviso è corretto consentire al gestore la possibilità di rateizzare, ma perlomeno si intende corretto concederla solo in presenza di richiesta antecedente la scadenza della fattura. Per tali motivi si propone di mantenere tale formulazione

RITENUTO, dopo attento esame delle osservazioni e controdeduzioni:

- di non accogliere quanto proposto alla lettera a) avendo il Gestore motivato la necessità dei tempi di verifica proposti (90 giorni) circostanziando detti termini solo mancanza di evidenze fornite dal cliente sull'estraneità in quanto una documentazione esauriente comporterebbe l'immediata chiusura della pratica, come previsto dalla norma;
- di accogliere quanto proposto dal Comitato Consultivo degli Utenti del Consiglio di Bacino Brenta relativamente alla lettera b) del parere;
- di accogliere parzialmente e come da riformulazione di ETRA spa quanto proposto alla lettera c) del parere;
- di non accogliere quanto proposto alla lettera d) del parere avendo il Gestore chiarito le casistiche applicative, fatti salvi i rinvii e chiarimenti proposti sul testo;

RITENUTO infine di approvare l'aggiornamento del Regolamento per la fornitura del Servizio Idrico e della Carta del Servizio Idrico Integrato di ETRA spa, come descritto in permessa;

ACCERTATA la rispondenza del presente atto a disposizioni di legge, Convenzione e Regolamenti vigenti;

VISTO il Testo Unico delle leggi sull'ordinamento degli Enti Locali, D.Lgs. n. 267/2000;

Tutto ciò premesso,

L'ASSEMBLEA

VISTI gli esiti della discussione che si riportano nel verbale della riunione;

ACQUISITO il parere espresso ai sensi dell'art. 49 del D.Lgs. n. 267/2000 sulla proposta della presente Deliberazione;

VISTO l'esito della votazione che si riporta:

	PRESENTI	FAVOREVOLI	CONTRARI	ASTENUTI	QUORUM
ENTI	56	56	0	0	38
MILLESIMI	860	860	0	0	574

DELIBERA

1. che le premesse sono parte integrante e sostanziale del dispositivo del presente provvedimento;
2. di approvare l'aggiornamento del Regolamento per la fornitura del Servizio Idrico e della Carta del Servizio Idrico Integrato di ETRA spa, come da allegati che formano parte integrante e sostanziale del presente provvedimento;
3. di dare atto che le modifiche avranno decorrenza a partire dal 01/01/2020;
4. di trasmettere il suddetto provvedimento a ETRA spa per gli adempimenti di competenza.

IL PRESIDENTE
Dott. Luca Pierobon
con firma digitale

Parere in ordine alla regolarità tecnica:

Si esprime parere favorevole.

Cittadella, 02/12/2019

IL DIRETTORE

D.ssa Giuseppina Cristofani
con firma digitale

Il Presidente propone di dichiarare la presente Deliberazione immediatamente eseguibile, al fine di assicurare l'operatività dell'ente. L'Assemblea, approva l'immediata eseguibilità del provvedimento.



CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

**La carta del Servizio Idrico Integrato è stata approvata dal
Consiglio di Bacino Brenta con Delibera di Assemblea
n. 11 del 02/12/2019**

SOMMARIO

1. PREMESSA	4
2. DEFINIZIONI	5
3. PRINCIPI FONDAMENTALI.....	9
3.1. Eguaglianza e imparzialità di trattamento.	9
3.2. Continuità del servizio.	9
3.3. Partecipazione.	9
3.4. Cortesia.	9
3.5. Efficienza, efficacia e qualità del servizio.	9
3.6. Qualità e sicurezza.....	9
3.7. Sostenibilità.....	10
3.8. Condizioni principali della fornitura del servizio idrico integrato.	10
4. STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO.....	11
4.1. Qualità del servizio.....	11
4.2. Tempo di preventivazione per l'esecuzione di allacci (idrico e fognario) e per l'esecuzione di lavori complessi e semplici.	11
4.3. Tempo di esecuzione nuovo allacciamento.	11
4.4. Tempo di esecuzione di lavori.....	12
4.5. Informazione sui tempi di esecuzione.....	12
4.6. Tempi di attivazione di nuova fornitura.	12
4.7. Tempi di riattivazione della fornitura e/o di subentro.....	13
4.8. Tempi di disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente.....	13
4.9. Tempi di esecuzione voltura	13
5. ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO.....	15
5.1. Apertura al pubblico degli sportelli.	15
5.2. Svolgimento di pratiche e servizio informazioni: mezzo telefono, corrispondenza, call center e Sportello online.....	15
5.3. Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento.....	15
5.4. Facilitazioni per Utenti particolari	16
5.5. Rispetto degli appuntamenti.	16
5.6. Tempi di attesa agli sportelli.....	16
5.7. Tempo medio di attesa servizio telefonico	17
5.8. Accessibilità al servizio telefonico	17
5.9. Livello del servizio telefonico	17
5.10. Tempi di risposta alle richieste scritte per informazioni.....	17
5.11. Tempi di risposta ai reclami.....	17
6. GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE	19
6.1. Attivazione servizio di somministrazione.	19
6.2. Lettura dei contatori e fatturazione dei consumi.....	19
6.3. Trasparenza nell'applicazione delle tariffe e loro variazioni.....	20
6.4. Monitoraggio e controllo dei consumi.	20
6.5. Rettifiche di fatturazione.	20
6.6. Rateizzazione	20
6.7. Morosità.....	21
6.8. Gestione perdite occulte.....	22
6.9. Verifica metrica certificata del contatore.....	22
6.10. Verifica della pressione di fornitura.	23
7. CONTINUITA' DEL SERVIZIO	24
7.1. Continuità e servizio di emergenza.....	24
7.2. Interruzioni con preavviso (Sospensioni programmate).	24
7.3. Crisi idrica.	24

7.4.	Pronto intervento.....	24
7.5.	Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	25
7.6.	Interventi su segnalazione.....	25
7.7.	Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite.....	25
8.	INFORMAZIONE ALL'UTENZA.....	26
8.1.	Accesso all'informazione.....	26
8.2.	Informazioni.....	26
8.3.	Accesso agli atti.....	26
9.	TRATTAMENTO DEI DATI.....	28
10.	LA TUTELA DELL'UTENTE.....	29
10.1.	Procedura di reclamo.....	29
10.2.	Procedura di Conciliazione.....	29
10.3.	Cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità non imputabili al gestore.....	29
10.4.	Servizio minimo in caso di sciopero/assemblee sindacali.....	30
10.5.	Indennizzo per il mancato rispetto degli standard specifici ovvero delle procedure di morosità.....	30
11.	LA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE	30
12.	RAPPORTI CON GLI UTENTI.....	31
12.1.	Codice di comportamento.....	31
13.	VALIDITA' DELLA CARTA SERVIZI.....	31
14.	LE REGOLE DI BASE	31

1. PREMESSA

La presente Carta del Servizio Idrico Integrato è stata redatta in attuazione alle direttive impartite dal D.P.C.M. 27 gennaio 1994 *"Principi sulla erogazione dei servizi pubblici"* e dal D.P.C.M. 29 aprile 1999 *"Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del servizio idrico integrato"*.

La Carta del Servizio Idrico Integrato è il documento che definisce gli impegni che il Gestore assume nei confronti del cittadino-Utente con l'obiettivo di contribuire a migliorare la qualità dei servizi forniti e il rapporto tra i cittadini-Utenti e il Gestore.

La Carta del Servizio Idrico Integrato fissa i principi e criteri per l'erogazione del servizio, garantendo il rispetto degli standard, generali e specifici, di qualità del servizio. Nei casi di mancato rispetto degli standard specifici, indicati in Tabella 1, l'Utente ha diritto a un indennizzo automatico.

Con questo documento il Gestore si impegna a rispettare i determinati livelli di qualità del servizio nei confronti dei propri Utenti. La Carta del servizio è anche disponibile nel sito internet o presso gli Sportelli del Gestore.

Le condizioni più favorevoli riportate nella Carta sono sostitutive di quelle presenti nei contratti di fornitura.

La Carta rappresenta una scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto tra il Gestore e Utenti: i cittadini-Utenti sono intesi come titolari di diritti; il Gestore deve riconoscere e garantire agli Utenti i loro diritti, favorendo la partecipazione, l'accesso alle informazioni e la trasparenza.

2. DEFINIZIONI

- accettazione del preventivo è l'accettazione formale da parte del richiedente delle condizioni esposte nel preventivo;
- acquedotto è l'insieme delle infrastrutture di captazione, adduzione, potabilizzazione e distribuzione, finalizzate alla fornitura idrica;
- albero fonico o IVR (Interactive voice responder) è un sistema costituito da un risponditore automatico con funzioni interattive che, sulla base delle risposte fornite dall'utente finale via tastiera o riconoscimento vocale, permette di accedere a un menu di servizi e di richiedere di essere messi in contatto con un operatore;
- allacciamento idrico è la condotta idrica derivata dalla condotta principale e/o relativi dispositivi ed elementi accessori e attacchi, dedicati all'erogazione del servizio ad uno o più utenti. Di norma inizia dal punto di innesto sulla condotta di distribuzione e termina al punto di consegna dell'acquedotto;
- allacciamento fognario è la condotta che raccoglie e trasporta le acque reflue dal punto di scarico della fognatura, alla pubblica fognatura;
- appuntamento posticipato è l'appuntamento fissato, su richiesta del richiedente, in data successiva a quella proposta dal gestore;
- atti autorizzativi sono le concessioni, autorizzazioni, servitù o pareri obbligatori, il cui ottenimento è necessario per l'esecuzione della prestazione da parte del gestore, escluse le concessioni, autorizzazioni o servitù la cui richiesta spetta al richiedente;
- attivazione della fornitura è l'avvio dell'erogazione del servizio, a seguito o di un nuovo contratto di fornitura, o di modifica delle condizioni contrattuali (voltura);
- autolettura è la modalità di rilevazione da parte dell'utente finale, con conseguente comunicazione al gestore del SII, della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;
- Autorità è l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico, istituita ai sensi della legge n. 481/95 (ARERA);
- carta dei servizi: è il documento, adottato in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del SII;
- cessazione è la disattivazione del punto di consegna o punto di scarico a seguito della disdetta del contratto di fornitura da parte dell'utente finale con sigillatura o rimozione del misuratore;
- codice di rintracciabilità è il codice, comunicato al richiedente in occasione della richiesta, che consente di rintracciare univocamente la prestazione durante tutte le fasi gestionali, anche attraverso più codici correlati;
- contratto di fornitura del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, è l'atto stipulato fra l'utente finale e il gestore del servizio;
- data di invio è:
 - per le comunicazioni inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al vettore incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
 - per le comunicazioni trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del gestore o la data invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica;
 - per le comunicazioni rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;
- data di ricevimento è:
 - per le richieste e le conferme scritte inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del vettore incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il vettore non rilasci

ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;

- per le richieste e le conferme scritte trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;

- per le richieste e le conferme scritte ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;

- dati di qualità sono i dati e le informazioni relativi alla qualità contrattuale del SII ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono comunicati dai gestori all'Autorità;

- deposito cauzionale: È una somma di denaro che il cliente versa al gestore a titolo di garanzia. Questo importo non è dovuto per clienti con domiciliazione bancaria/postale attiva e consumi annui fino ai 500 mc. Il deposito deve essere restituito dopo la cessazione del contratto, aumentato degli interessi legali.

- depurazione è l'insieme degli impianti di trattamento delle acque reflue urbane convogliate dalle reti di fognatura, al fine di rendere le acque trattate compatibili con il ricettore finale, comprese le attività per il trattamento dei fanghi;

- disattivazione della fornitura è l'interruzione dell'erogazione del servizio al punto di consegna, con la contestuale rimozione del misuratore e la risoluzione del rapporto contrattuale;

- Ente di governo dell'ambito è la struttura dotata di personalità giuridica di cui all'articolo 148 comma 4 del d.lgs. 152/06 (e s.m.i.);

- fognatura è l'insieme delle infrastrutture per l'allontanamento delle acque reflue urbane, costituite dalle acque reflue domestiche o assimilate, industriali, meteoriche di dilavamento e di prima pioggia; comprende anche le reti di raccolta, i collettori primari e secondari, gli eventuali manufatti di sfioro, ivi inclusi i connessi emissari e derivatori;

- gestore è il soggetto che gestisce il SII ovvero ciascuno dei singoli servizi che lo compongono in virtù di qualunque forma di titolo autorizzativo e con qualunque forma giuridica in un determinato territorio, ivi inclusi i Comuni che li gestiscono in economia;

- giorno feriale è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e sabato inclusi;

- giorno lavorativo è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;

- impianto interno: impianto interno alla proprietà fino al punto di consegna della fornitura che di norma è collocata su suolo pubblico al limite della proprietà privata. In casi particolari il punto di consegna potrà essere collocato in proprietà privata;

- indennizzo automatico è l'importo riconosciuto all'utente finale nel caso in cui il gestore non rispetti lo standard specifico di qualità;

- interruzione del servizio di acquedotto è la mancata fornitura del servizio, per un utente finale, alle condizioni minime di portata e carico idraulico definite dalla normativa vigente o, nei casi previsti, specificate nel contratto di utenza; sono ricomprese tutte le tipologie di interruzione, incluse quelle per razionamento idrico in condizioni di scarsità;

- interruzioni non programmate, sono le interruzioni del servizio di acquedotto derivanti da segnalazione al pronto intervento o avviso di telecontrollo/controllo interno riconducibili a situazioni di disagio o di pericolo (per gli utenti o per l'ambiente), tali da richiedere interventi non differibili nel tempo;

- interruzioni programmate sono le interruzioni del servizio di acquedotto differenti da quelle non programmate di cui alla precedente linea;

- lavoro semplice è la prestazione di lavoro che riguarda l'esecuzione a regola d'arte di nuovi allacciamenti idrici o fognari o operazioni di qualsiasi natura su allacciamenti esistenti (ad es. nuovi attacchi) o su misuratori esistenti (spostamento, cambio, etc.) che non implichi specifici interventi per adattare alla nuova situazione i parametri idraulici degli allacciamenti stessi o la realizzazione di lavori per i quali è necessario l'ottenimento di atti autorizzativi da parte di soggetti terzi o la necessità di interrompere la fornitura del servizio ad altri utenti. Sono pertanto da considerarsi lavori semplici:

1. La realizzazione di nuovo allacciamento all'interno della proprietà privata a servizio esclusivo della sola proprietà privata;
 2. Il prolungamento all'interno della proprietà privata di un allacciamento dotato di presa esistente di chiusura funzionante ad esclusivo servizio della sola proprietà privata;
 3. La posa di contatore che non richieda la chiusura di altri servizi collegati alla stessa rampa. È da escludere tra i lavori semplici la posa di contatore per gli impianti antincendio nel caso questo comporti l'adeguamento dell'allaccio o del pozzetto esistente;
- lavoro complesso è la prestazione di lavori, da eseguire su richiesta dell'utente finale, non riconducibile alla tipologia di lavoro semplice;
 - lettura è la rilevazione effettiva da parte del gestore del SII della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;
 - limitazione della fornitura è la riduzione del flusso di acqua erogata al punto di consegna nei casi di morosità, garantendo il quantitativo essenziale di acqua per le utenze domestiche residenti.
 - livello di pressione è la misura della forza unitaria impressa all'acqua all'interno della condotta espressa in atmosfere;
 - livello o standard generale di qualità è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti finali;
 - livello o standard specifico di qualità è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al singolo utente finale;
 - misuratore è il dispositivo posto al punto di consegna dell'utente finale atto alla misura dei volumi consegnati;
 - morosità: È la situazione in cui si trova il cliente non in regola con il pagamento delle bollette. Il ritardo nel pagamento della bolletta può comportare l'addebito di interessi di mora. Il mancato pagamento può portare, in alcuni casi, alla sospensione della fornitura.
 - operatore è una persona incaricata in grado di rispondere alle richieste dell'utente finale che contatta il gestore relativamente a tutti gli aspetti principali della fornitura di uno o più servizi del SII;
 - portata è la misura della quantità di acqua che attraversa la condotta nell'unità di tempo;
 - prestazione è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni esecuzione di lavoro o intervento effettuata dal gestore;
 - punto di consegna dell'acquedotto è il punto in cui la condotta di allacciamento idrico si collega all'impianto o agli impianti dell'utente finale. Sul punto di consegna è installato il misuratore dei volumi;
 - punto di scarico della fognatura è il punto in cui la condotta di allacciamento fognario si collega all'impianto o agli impianti di raccolta reflui dell'utente finale;
 - reclamo scritto è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente finale, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui l'utente finale ha aderito, dal contratto di fornitura, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente finale, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione;
 - riattivazione è il ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura, alla sospensione o alla limitazione della stessa;
 - richiesta scritta di informazioni è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale un qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazioni in merito a uno o più servizi del SII non collegabile ad un disservizio percepito;
 - richiesta scritta di rettifica di fatturazione è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al

gestore, anche per via telematica, con la quale un utente finale esprime lamentele circa la non correttezza dei corrispettivi fatturati in merito a uno o più servizi del SII;

- servizio idrico integrato (SII) è l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione delle acque reflue, ovvero di ciascuno di suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali, definiti ai sensi della regolazione dell'unbundling contabile del SII;

- servizio telefonico è il servizio telefonico che permette all'utente finale di mettersi in contatto con il proprio gestore per richieste di informazioni, prestazioni o servizi, inoltro di reclami e ogni altra prestazione o pratica contrattuale che il gestore rende telefonicamente; per ogni servizio telefonico possono essere resi disponibili uno o più numeri telefonici; il servizio telefonico può essere dotato di albero fonico o IVR;

- call center: è un servizio telefonico dotato di tecnologie che permettono al gestore di registrare l'inizio della risposta, l'eventuale richiesta di parlare con un operatore, se la risposta avviene tramite risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o, se precedente, la fine della chiamata;

- sospensione del servizio è l'interruzione dell'erogazione del servizio al punto di consegna, senza la rimozione del misuratore e la risoluzione del rapporto contrattuale, effettuata dal gestore.

- sportello fisico è un punto di contatto sul territorio, reso disponibile dal gestore, per richieste di informazioni, prestazioni o servizi;

- subentro è la richiesta di riattivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna disattivo;

- tempo per l'ottenimento degli atti autorizzativi è il tempo intercorrente tra la data di richiesta dell'atto presentata per ultima e la data, quale risultante dal protocollo del gestore, di ricevimento dell'atto perfezionatosi per ultimo;

- tipologia d'uso potabile, come prevista dal d.P.C.M. 29 aprile 1999, è, per il servizio di acquedotto, la tipologia riferita ai seguenti usi potabili:

- uso civile domestico;

- uso civile non domestico, inteso come consumi pubblici (scuole, ospedali, caserme, edifici pubblici; centri sportivi, mercati, stazioni ferroviarie, aeroporti, ecc.);

- altri usi, relativi a settori commerciali artigianali e terziario in genere, con esclusione di quello produttivo.

Gli usi potabili vengono dettagliati maggiormente in categorie contrattuali previste dall'articolazione tariffaria e descritte nel Regolamento di fornitura del servizio idrico;

- utenza condominiale è l'utenza servita da un unico punto di consegna che distribuisce acqua a più unità immobiliari, anche con diverse destinazioni d'uso;

- utente finale è la persona fisica o giuridica che abbia stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del SII, ivi compreso ogni altro soggetto che richiede al Gestore la prestazione riguardante il servizio idrico integrato, anche se tale soggetto non ha ancora stipulato col Gestore il contratto di fornitura. Le utenze condominiali sono a tutti gli effetti equiparate alle utenze finali. L'utente finale è comunque tenuto all'osservanza di tutte le disposizioni del vigente regolamento godendo di tutti i diritti e rispondendo di tutti gli obblighi in esso previsti;

- voltura è la richiesta di attivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna attivo.

3. PRINCIPI FONDAMENTALI

Il Gestore basa il proprio rapporto con i cittadini Utenti sui principi generali di seguito descritti.

3.1. Eguaglianza e imparzialità di trattamento.

Il rapporto fra il Gestore e gli Utenti è improntato a criteri d'uguaglianza, imparzialità, obiettività e parità di trattamento. In particolare, il Gestore si impegna a prestare particolare attenzione nei confronti dei soggetti svantaggiati, anziani e Utenti appartenenti alle fasce più deboli.

Il Gestore si impegna ad agire nei confronti del cittadino-Utente in modo obiettivo, giusto e imparziale.

3.2. Continuità del servizio.

Il Gestore garantisce la continuità dell'erogazione dei servizi al fine di evitare eventuali disservizi o ridurre la durata. Qualora inevitabili esigenze operative dovessero provocare temporanee interruzioni, legate a eventi di forza maggiore, a guasti e a manutenzioni necessarie per la corretta erogazione del servizio, il Gestore si impegna ad adottare ogni provvedimento per contenere quanto più possibile i disagi arrecati agli Utenti, ricorrendo, nei casi previsti dalla presente Carta dei servizi, anche a servizi sostitutivi di emergenza.

3.3. Partecipazione.

L'Utente può richiedere al Gestore tutte le informazioni che lo riguardano. Può inoltre avanzare proposte e suggerimenti e inoltrare reclami all'Ufficio preposto a tale attività e messo a disposizione dell'Utente da parte del Gestore. Negli interventi di miglioramento del servizio, il Gestore deve tener conto delle osservazioni degli utenti, raccolte durante i contatti diretti e in occasione delle indagini di valutazione del grado di soddisfazione degli utenti stessi.

3.4. Cortesia.

Il Gestore si impegna a uniformare il rapporto con gli Utenti a criteri di cortesia e gentilezza e a favorire chiarezza e comprensibilità nella comunicazione. Garantisce inoltre l'identificabilità, la formazione e l'istruzione, del personale addetto ai rapporti con gli Utenti ponendo la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio della comunicazione utilizzato nei rapporti con l'Utente.

3.5. Efficienza, efficacia e qualità del servizio.

La gestione persegue l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza, dell'efficacia e della qualità del servizio. E' improntata a criteri di economicità ed è finalizzata ad assicurare il massimo contenimento dei costi in relazione agli obiettivi sopra prefissati, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

3.6. Qualità e sicurezza.

Il Gestore si impegna a garantire la qualità del servizio idrico integrato fornito all'Utente non solo nel rispetto delle norme legislative, ma anche e soprattutto nella scelta dei materiali, delle lavorazioni e delle tecnologie non inquinanti che garantiscano sicurezza e tutela della salute del cittadino.

3.7. Sostenibilità.

L'uso non controllato della risorsa idrica può portare all'esaurimento della risorsa stessa. Si rende pertanto necessario un uso della stessa di tipo sostenibile. Il Gestore si impegna ad assicurare la cura e il monitoraggio della falda e delle sorgenti, a ricercare perdite idriche nelle reti di distribuzione, a intervenire per la riparazione delle condotte per garantire la continuità del servizio, a programmare ed eseguire le opere di rinnovamento, a potenziare e razionalizzare le opere al fine di migliorare il servizio all'Utenza, a potenziare i servizi di depurazione in termini di rinnovo tecnologico, monitoraggio e miglioramento dell'efficienza.

3.8. Condizioni principali della fornitura del servizio idrico integrato.

Dal punto di vista della trasparenza e della correttezza, gli Utenti devono essere informati su tutte le principali condizioni di fornitura del servizio idrico integrato. Le condizioni generali di fornitura del servizio idrico integrato sono fissate nel contratto di fornitura e nel Regolamento del servizio idrico integrato scaricabili dalla sezione dedicata del portale www.etraspa.it.

4. STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Gli standard sono parametri che permettono di confrontare la qualità e i tempi del servizio reso con quelli previsti dalla normativa vigente e dalle indicazioni dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito ARERA), e ai quali il Gestore deve fare riferimento nel rapporto con gli Utenti. Gli standard costituiscono un obiettivo prestabilito a carico del Gestore, ma anche un sistema di misurazione concreto e visibile del processo di miglioramento della qualità del servizio erogato.

Gli indicatori sono di natura quantitativa, quando esprimono un valore specifico o generale a seconda che si tratti di singole prestazioni o del complesso delle stesse, e qualitativa, quando indicano una garanzia nei confronti di specifici aspetti del servizio in termini reali.

4.1. *Qualità del servizio.*

Il Gestore opera per il continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza nell'erogazione dei servizi, adottando le soluzioni tecniche, organizzative e procedurali più idonee. La qualità del servizio è pertanto verificabile mediante gli indicatori di qualità nel seguito descritti. Per maggiori dettagli sulla terminologia adottata si rimanda alle definizioni (rif. par. 2).

4.2. *Tempo di preventivazione per l'esecuzione di allacci (idrico e fognario) e per l'esecuzione di lavori complessi e semplici.*

È il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta di allaccio all'acquedotto o alla rete fognaria o di esecuzione di lavori complessi e semplici (completa di tutta la documentazione necessaria), presentata dall'Utente e la data di invio del preventivo. La richiesta deve essere presentata tramite uno dei seguenti canali: call center, posta, posta elettronica, sportello fisico e sito internet.

Il tempo di preventivazione è diverso a seconda che lo stesso necessiti o meno di un sopralluogo da parte del Gestore.

Tempo massimo di preventivazione senza sopralluogo = (10) gg lavorativi

Tempo massimo di preventivazione con sopralluogo = (20) gg lavorativi

4.3. *Tempo di esecuzione nuovo allacciamento.*

È il tempo intercorrente fra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'Utente (con contestuale pagamento dello stesso), al netto del tempo necessario per il rilascio di eventuali autorizzazioni e permessi, e l'ultimazione dei lavori necessari per la successiva attivazione della fornitura. Il tempo di esecuzione dell'allaccio è diverso a seconda che si tratti di allaccio idrico o fognario e che si tratti di lavoro semplice o complesso (sono lavori complessi quelli che richiedono interventi ai parametri idraulici, atti autorizzativi da parte di soggetti terzi o interruzione della fornitura del servizio ad altri Utenti).

Tempo massimo per allacciamenti idrici con lavori semplici = (15) gg lavorativi

Tempo massimo per allacciamenti idrici con lavori complessi = (30) gg lavorativi nel 90% delle prestazioni

Tempo massimo per allacciamenti fognari con lavori semplici = (20) gg lavorativi

Tempo massimo per allacciamenti fognari con lavori complessi = (30) gg

lavorativi nel 90% delle prestazioni

4.4. Tempo di esecuzione di lavori

Il tempo di esecuzione di lavori è il tempo intercorrente fra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'Utente finale (con contestuale pagamento dello stesso), o la data di ricevimento della richiesta formale di esecuzione del lavoro per i preventivi standardizzabili, al netto del tempo necessario per il rilascio di eventuali autorizzazioni e permessi, e la data di completamento dei lavori da parte del gestore.

I preventivi standardizzabili sono riportati nel Regolamento d'utenza e sul sito internet. Nel caso in cui l'utente finale faccia richiesta di un preventivo standardizzabile ed in fase di esecuzione il gestore riscontrasse l'impossibilità di esecuzione del lavoro per ragioni non imputabili al gestore (spazio insufficiente per la posa del misuratore richiesto dall'utente, punti di erogazione occupati, impossibilità di collegamento dell'utente finale al proprio impianto privato ed ecc.) il lavoro sarà annullato ed inviata una comunicazione all'utente finale entro 10 giorni lavorativi dalla data di accertamento dell'impossibilità del lavoro.

Tempo massimo lavori semplici = (10) gg Lavorativi

Tempo massimo lavori complessi = (30) giorni lavorativi nel 90% delle prestazioni

4.5. Informazione sui tempi di esecuzione.

I tempi delle prestazioni sopra riportati, espressi in giorni lavorativi, vanno considerati al netto del tempo necessario al rilascio di autorizzazioni da parte di terzi da richiedere da parte del Gestore entro 30 giorni lavorativi dalla data di comunicazione dell'accettazione del preventivo da parte del soggetto richiedente (in tal caso il gestore comunica all'utente finale l'avvenuta richiesta degli atti autorizzativi entro cinque 5 giorni lavorativi tale richiesta, alla predisposizione di opere edili o ad altri adempimenti a carico dell'Utente. Nel caso in cui, per cause indipendenti dalla volontà del Gestore, dovessero insorgere difficoltà per il rispetto delle scadenze garantite o già comunicate all'Utente, il Gestore si impegna a comunicare tempestivamente all'Utente stesso il nuovo termine. Qualora fosse l'Utente a richiedere esplicitamente variazioni dei tempi di intervento, le nuove scadenze saranno quelle proposte e concordate con lo stesso.

4.6. Tempi di attivazione di nuova fornitura.

È il tempo intercorrente fra la data di ricezione da parte del gestore di tutti i documenti necessari alla stipula del contratto e l'avvio della fornitura, fatti salvi accordi diversi.

Nel caso in cui l'utente finale faccia richiesta di un preventivo standardizzabile ed in fase di esecuzione il gestore riscontrasse l'impossibilità di attivazione della fornitura per ragioni non imputabili al gestore (spazio insufficiente per la posa del misuratore richiesto dall'utente, punti di erogazione occupati, pozzetti di alloggiamento inaccessibili ed ecc.) il lavoro sarà annullato ed inviata una comunicazione all'utente finale entro 10 giorni lavorativi dalla data di accertamento dell'impossibilità del lavoro.

Tempo massimo di attivazione = (05) gg lavorativi

Nel caso in cui l'utente titolare di un punto di fornitura limitato/sospeso/disattivato per morosità faccia richiesta di attivazione di un nuovo punto di fornitura, il gestore ha

facoltà di non procedere all'esecuzione della prestazione richiesta fino al pagamento delle fatture non saldate.

4.7. Tempi di riattivazione della fornitura e/o di subentro.

È il tempo intercorrente fra la data di ricezione da parte del gestore di tutti i documenti necessari alla stipula del contratto oppure di riavvio della fornitura già esistente ma cessata e la riattivazione.

Sono esclusi i casi in cui per il riavvio siano necessari lavori di ricostruzione dell'impianto, anche parziale, per i quali si rimanda al punto che tratta dell'esecuzione di nuovo allacciamento o di lavori semplici per i quali è necessario un preventivo.

Tempo massimo di riattivazione fornitura = (05) gg Lavorativi

4.8. Tempi di disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente.

È il tempo a disposizione del Gestore per disattivare la fornitura idrica; esso decorre dalla data di ricevimento della richiesta dell'Utente, salvo eventuali differimenti proposti dallo stesso, e la data di effettiva disattivazione.

Tempo massimo = (07) gg. lavorativi

4.9. Tempi di esecuzione voltura

È il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura da parte del nuovo Utente finale e la data di attivazione della fornitura da parte del Gestore.

Tempo massimo = (05) gg lavorativi

Al momento della richiesta di voltura il nuovo Utente deve comunicare l'autolettura che costituirà lettura di cessazione per il precedente intestatario del contratto. Nel caso in cui l'autolettura non coincide con quella comunicata dall'Utente finale uscente, il Gestore è tenuto ad una lettura di verifica entro 7 gg lavorativi decorrenti dalla data di comunicazione della lettura da parte del nuovo Utente.

Qualora la richiesta di voltura abbia ad oggetto un punto di consegna o di scarico in cui la fornitura è stata disattivata per morosità, ovvero in tutti i casi in cui l'intestatario uscente risulti moroso, il gestore ha facoltà di:

- a) richiedere all'utente finale entrante una autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del d.P.R. 28 dicembre 2000, n 445, eventualmente corredata da opportuna documentazione, che attesti l'estraneità al precedente debito;
- b) non procedere all'esecuzione della voltura fino al pagamento delle somme dovute nei casi in cui il gestore medesimo accerti che l'utente finale entrante occupava a qualunque titolo l'unità immobiliare cui è legato il punto di consegna o di scarico in oggetto.

In questi casi il tempo di esecuzione della voltura decorre dalla data di ricevimento da parte del Gestore dell'autocertificazione che attesti l'estraneità del precedente debito o dell'attestazione dell'avvenuto pagamento delle somme dovute.

L'Utente entrante non è mai tenuto al pagamento delle morosità pregresse nel caso in cui non sussistano i presupposti di un eventuale collegamento, ovvero di responsabilità solidali con il cliente uscente.

In caso di voltura per decesso del precedente intestatario del contratto, l'erede, ovvero soggetto residente nell'unità immobiliare in cui è sita l'utenza, richiedente assume tutti i diritti e gli obblighi del precedente intestatario del contratto di fornitura. Nessun onere contrattuale potrà essere richiesto dal gestore.

5. ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO

5.1. Apertura al pubblico degli sportelli.

Presso lo sportello clienti della sede centrale, e presso gli sportelli periferici, è possibile richiedere informazioni in materia contrattuale e tariffaria, richiedere preventivi, effettuare tutte le operazioni dirette alla conclusione del contratto di fornitura e alla relativa risoluzione, nonché ottenere ogni altro tipo di chiarimento inerente la fornitura, i propri consumi, oltre all'inoltro di segnalazioni, reclami, apprezzamenti, suggerimenti e richieste di informazione.

Gli orari di apertura degli sportelli, riportati nell'allegato 1, rispettano i seguenti requisiti:

- non inferiore alle 8 ore giornaliere nell'intervallo 8:00 – 18:00 nei giorni lavorativi;
- non inferiore alle 4 ore nell'intervallo 8:00 – 13:00 il sabato.

Gli orari vengono resi noti mediante affissioni pubbliche, inseriti in apposite comunicazioni informative, nelle bollette inviate periodicamente agli Utenti, pubblicati sul sito Internet aziendale.

Sul sito internet del Gestore www.etraspa.it sono reperibili ulteriori notizie utili, tra cui orari sportelli e loro ubicazione, riferimenti telefonici, riferimenti normativi, modulistica necessaria per le operazioni contrattuali, form di contatto e tutto ciò che può essere ritenuto utile nei rapporti con l'Utente finale.

5.2. Svolgimento di pratiche e servizio informazioni: mezzo telefono, corrispondenza, call center e Sportello online.

Agli Utenti viene offerta la possibilità di effettuare telefonicamente tramite il numero verde Clienti **800 566 766** oltre che per iscritto, via mail attraverso il formulario di contatto presente sul sito Internet aziendale o via fax, le normali pratiche di cessazione dei contratti e i subentri su utenza cessata; anche tramite portale WEB (sportello on line) è possibile fare richiesta di cessazione del contratto.

Gli operatori Call Center forniscono il servizio per un orario di almeno 10 ore al giorno nei giorni feriali e di 5 ore per il sabato.

Possono essere ottenute telefonicamente, sempre per il tramite del Call Center, anche le seguenti informazioni:

- informazioni di carattere generale;
- informazioni personali in merito alla fornitura (consumi, fatture, stato pagamenti), con accesso tramite il codice personale.

Il gestore mette a disposizione dell'Utente finale un sito internet con la possibilità di inoltrare, anche tramite apposite maschere o web chat per l'assistenza in linea, reclami, richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di preventivazione ed esecuzione di lavori e allacciamenti, richieste di attivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura, richieste di appuntamenti, di verifiche del misuratore e del livello di pressione.

5.3. Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento.

I pagamenti delle bollette possono essere eseguiti con le seguenti modalità:

- contanti;
- assegni circolari o bancari;
- carta bancaria e/o carta di credito;
- domiciliazione bancaria;

- bollettino postale;

Tramite i seguenti canali:

- presso la banca convenzionata con bollettino c/c postale;

- sul portale www.etraspa.it con carta di credito Visa o MasterCard;

- con bonifico bancario;

- presso i punti vendita dotati del servizio LIS PAGA di Lottomatica e SISALPAY;

- tramite addebito in conto corrente bancario/postale.

Ove il canale utilizzato preveda un costo per l'esecuzione del pagamento, l'Utente sosterrà solamente il medesimo costo senza maggiorazioni da parte del Gestore.

5.4. Facilitazioni per Utenti particolari

Il Gestore si impegna a mettere a disposizione di alcune categorie di Utenti (es. portatori di handicap) l'accesso ai servizi in modo facilitato. Tra questi:

- facilitazioni di accesso ai servizi aziendali (rampe, servizi igienici, porte automatiche, ascensori, etc.);

- percorsi preferenziali agli sportelli.

5.5. Rispetto degli appuntamenti.

Il Gestore, ove necessario per l'esecuzione della prestazione o per l'effettuazione di un sopralluogo, fissa l'appuntamento con l'Utente o un suo delegato.

In questo caso l'Utente deve assicurare la disponibilità propria o di un suo delegato per l'appuntamento concordato con il Gestore in una fascia oraria massima di 3 ore dalle 8,30 alle 16,30.

Il tempo massimo per l'appuntamento concordato è il tempo intercorrente tra il giorno in cui il Gestore riceve la richiesta dell'utente finale e il giorno in cui si verifica l'appuntamento.

Il Gestore può modificare l'appuntamento entro le 24 ore antecedenti l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata.

Tempo massimo per l'appuntamento = (7) gg dalla richiesta (*)

(*) si escludono gli appuntamenti fissati su esplicita richiesta dell'utente finale per una data che comporta il superamento del periodo indicato

Fascia puntualità appuntamenti = (3) ore

Preavviso minimi disdetta appuntamento = (24) ore nel 95% degli appuntamenti disdetti

5.6. Tempi di attesa agli sportelli.

Trattasi del tempo intercorrente tra il momento in cui l'Utente si presenta allo Sportello, ritirando il biglietto dal gestore code, e il momento in cui viene ricevuto dal personale del Gestore.

I tempi di attesa agli sportelli sono quantificabili in:

Tempo medio <= (20) min.

Tempo massimo (in momenti di elevato afflusso) = (60) min. sul 95% delle singole attese

5.7. Tempo medio di attesa servizio telefonico

È il tempo intercorrente tra l'inizio della risposta (anche da parte di risponditore automatico) e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione.

Tempo medio di attesa = (240) secondi rispettato in almeno 10 mesi su 12

5.8. Accessibilità al servizio telefonico

Rapporto mensile tra unità di tempo in cui almeno una linea è libera e numero complessivo di unità di tempo di apertura del call center con operatore, moltiplicato per 100.

Accessibilità al servizio telefonico > 90% rispettato in almeno 10 mesi su 12

5.9. Livello del servizio telefonico

Rapporto mensile tra il numero di chiamate telefoniche degli Utenti che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli Utenti che hanno richiesto di parlare con operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100.

Livello del servizio telefonico ≥ 80% rispettato in almeno 10 mesi su 12

5.10. Tempi di risposta alle richieste scritte per informazioni.

L'Utente può inoltrare al Gestore richieste scritte per informazioni. I canali di trasmissione sono:

- postale – protocollo aziendale sede Via del Telarolo, 9 – 35013 Cittadella (PD)
- PEC pec@pec.etra.it
- Attraverso il formulario di contatto presente sul sito Internet aziendale

Il Gestore s'impegna a fornire risposta scritta alle richieste di informazioni pervenute per iscritto entro un tempo massimo di 30 giorni lavorativi decorrenti dalla data di ricevimento della richiesta dell'Utente

Tempo massimo = (30) gg lavorativi

5.11. Tempi di risposta ai reclami.

Viene definito «reclamo» qualunque comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente finale, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui l'utente finale ha aderito, dal contratto di fornitura, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente finale, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione.

Il reclamo può essere inoltrato attraverso i canali di contatto messi a disposizione dal

Gestore (sportelli, Call Center, posta elettronica, indirizzo postale) con i mezzi più congeniali all'Utente:

- comunicazione scritta a mezzo posta o fax n. 0498098701
- posta elettronica (ordinaria o PEC)
- attraverso il formulario di contatto presente sul sito Internet aziendale
- attraverso il Call Center;
- Segnalazioni verbali possono essere successivamente formalizzate in un reclamo scritto, redatto con l'eventuale assistenza dello stesso personale e sottoscritto dall'Utente.

Il Gestore s'impegna a rispondere ai reclami pervenuti per iscritto entro un tempo massimo di 30 giorni lavorativi decorrenti dall'arrivo del reclamo dell'Utente.

L'Utente può presentare reclamo scritto utilizzando l'apposito modulo predisposto dal Gestore, disponibile sul sito internet e presso gli Sportelli, oppure fornendo almeno i seguenti dati:

- nome e cognome;
- l'indirizzo di fornitura;
- il codice utente;
- il codice servizio se presente
- l'indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o telematico;
- il servizio a cui si riferisce il reclamo scritto (SII o singoli servizi che lo compongono);
- motivo del reclamo.

In caso di unico reclamo sottoscritto da più soggetti firmatari, il gestore fornisce risposta motivata unica al primo firmatario di cui siano individuabili gli elementi identificativi.

Nel caso in cui pervengano più reclami recanti lo stesso oggetto, cosiddetto reclamo multiplo, il gestore fornisce un'unica risposta motivata.

6. GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

6.1. Attivazione servizio di somministrazione.

A seguito della richiesta di attivazione del servizio idrico integrato, l'Utente stipula con il Gestore un contratto di somministrazione (Capo V Codice Civile). In sede di stipula al Cliente viene richiesta la corresponsione dei seguenti oneri contrattuali:

- Marca da bollo di legge
- Spese contrattuali previste dal Regolamento
- Deposito cauzionale (*)

(*) Così come disciplinato dall'Autorità dell'Energia Elettrica, Gas e Servizi Idrici e descritto nel Regolamento per il servizio idrico

6.2. Lettura dei contatori e fatturazione dei consumi.

Per tutte le tipologie di utenza le letture dei contatori sono effettuate di norma con cadenza semestrale (**), mentre la periodicità di fatturazione minima è la seguente:

- 2 bollette/anno se consumi ≤ 100 mc
- 3 bollette/anno se $100 \text{ mc} < \text{consumi} < 1.000$ mc
- 4 bollette/anno se $1.000 \text{ mc} < \text{consumi} \leq 3.000$ mc
- 6 bollette/anno se consumi > 3.000 mc.

(**) Nelle zone turistiche montane con massiccia presenza di cosiddette seconde case anche per ragioni metereologiche e/o di accessibilità viene eseguita un'unica misurazione all'anno.

Le fasce di consumo sono determinate sulla base dei consumi medi annui relativi alle 3 ultime annualità oppure, in caso contrario, utilizzando i dati a disposizione.

Il tempo di emissione della fattura è il tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e la data di emissione della fattura stessa.

Tempo emissione fattura = (45) gg solari

Il termine di pagamento della bolletta è conteggiato in almeno 20 gg solari dalla data di emissione.

La tariffa di fognatura viene applicata a tutti gli Utenti che convogliano scarichi nella fognatura pubblica, mentre quella di depurazione viene applicata se a valle della rete esiste un sistema di trattamento funzionante; entrambe sono calcolate in base al consumo idrico rilevato dal contatore o dal misuratore di portata o forfetariamente se previsto.

In caso di mancata lettura del contatore, la fatturazione prosegue con stima del consumo sulla base dei dati storici disponibili. Il Gestore evidenzia nelle bollette la data dell'ultima lettura e l'eventuale periodo di acconto, evidenziando al cliente la possibilità di comunicare l'autolettura del contatore.

Nel caso non sia possibile effettuare la lettura dei misuratori, viene lasciato all'Utente un avviso contenente la richiesta di effettuare l'autolettura e comunicarla nei modi previsti dal gestore.

È altresì possibile comunicare l'autolettura nelle seguenti modalità:

- direttamente al Numero Verde Clienti **800 085 898**;
- collegandosi al portale www.etraspa.it nella sezione "servizi online";
- inviando un sms al numero 380 597 1037 contenente il Codice servizio seguito da uno

spazio e il valore della lettura.
Questi canali sono attivi tutti i giorni 24 ore su 24.

6.3. Trasparenza nell'applicazione delle tariffe e loro variazioni.

Il Gestore garantisce idonea pubblicità alle tariffe in vigore utilizzando tutti i mezzi e i canali a propria disposizione.

6.4. Monitoraggio e controllo dei consumi.

L'Utente è responsabile del monitoraggio dei propri consumi, della sua protezione dal gelo e da agenti estranei che ne possano modificare il funzionamento o impedire la lettura.

In caso di manomissioni o guasti l'Utente deve comunicarli con tempestività al Numero Verde Guasti **800 013 027** (24 ore su 24).

In caso di anomalie, anche potenziali, l'Utente potrà chiedere il necessario supporto tecnico rivolgendosi ai nostri operatori presso gli sportelli, tramite il formulario di contatto presente sul sito Internet aziendale o al numero verde **800 566 766**.

Si ricorda che un attento monitoraggio dei consumi consente di prevenire rotture per il gelo, guasti o perdite occulte delle reti ricadenti in proprietà privata.

6.5. Rettifiche di fatturazione.

Qualora vengano evidenziati errori di fatturazione (in eccesso o in difetto), il Gestore s'impegna alla pronta correzione degli stessi, eventualmente mediante verifiche e controlli. Il rimborso dei pagamenti in eccesso avverrà nell'emissione della prima bolletta utile, fatte salve modalità diverse da concordarsi preventivamente con l'Utente.

Il tempo di rettifica scritta di fatturazione è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore di richiesta scritta dell'Utente di rettifica di fatturazione, relativa ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la rateizzazione, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta.

Altresì, il tempo di risposta alla richiesta di fatturazione è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore di richiesta dell'Utente di rettifica di fatturazione, e la data di invio all'Utente della risposta motivata scritta.

Tempo di rettifica fatturazione = (60) gg lavorativi

Tempo di risposta motivata a rettifica fatturazione = (30) gg lavorativi per il 95% delle richieste

6.6. Rateizzazione

Il gestore è tenuto a garantire all'utente la possibilità di rateizzare il pagamento qualora la fattura emessa superi del 80% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi.

Qualora sussistano le condizioni di cui sopra, il gestore riconosce all'utente finale la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione, con rate non cumulabili e con una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo un diverso accordo fra le parti.

Il termine per l'inoltro della richiesta di rateizzazione da parte dell'utente finale che ne ha diritto è fissato nel decimo giorno solare successivo alla scadenza della

relativa fattura.

Le somme relative ai pagamenti rateali possono essere maggiorate:

- a) degli interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea;
- b) degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato.

6.7. Morosità.

In caso di mancato pagamento della fattura nel termine indicato il Gestore potrà avviare la procedura di recupero del credito sia in via stragiudiziale, anche a mezzo di società di recupero crediti, che in via giudiziale.

Decorsi i tempi previsti per il pagamento, quindi in caso di morosità, il Gestore trascorsi almeno dieci (10) giorni solari dalla scadenza della fattura provvede ad inviare un primo sollecito bonario. Se il pagamento non viene effettuato nei tempi indicati e trascorsi almeno venticinque (25) giorni solari dalla scadenza della fattura il Gestore può procedere con la costituzione in mora, tramite raccomandata A.R. o posta elettronica certificata.

Il Gestore garantisce all'Utente finale la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione dell'importo oggetto di costituzione in mora con le modalità ed i tempi previsti dal vigente quadro regolatorio dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente ('ARERA).

In caso di ripetuto mancato pagamento entro i nuovi termini indicati nella costituzione in mora, e in mancanza di una richiesta di rateizzazione o di rettifica di fatturazione, si procederà senza ulteriori comunicazioni alla limitazione/sospensione/disattivazione per morosità della fornitura in base alla categoria di appartenenza nel rispetto delle modalità previste dal vigente quadro regolatorio dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente ('ARERA):

- Uso Domestico Residente: in prima istanza si procede con la limitazione della fornitura, qualora tecnicamente fattibile, e solo successivamente il Gestore potrà far seguire la sospensione/disattivazione per morosità, salvo le utenze oggetto di Bonus Idrico.
- Per le altre tipologie di utenza si provvede alla sospensione/disattivazione per morosità.

Per la riattivazione della fornitura ovvero per la rimozione del limitatore di flusso l'utente dovrà procedere al pagamento di quanto dovuto con le modalità previste dal precedente punto 5.3. e dovrà presentare copia della ricevuta dell'avvenuto pagamento attraverso uno dei seguenti canali a scelta:

- presso gli sportelli dislocati sul territorio
- trasmettendone copia via fax al numero 0424/257841
- trasmettendone copia a mezzo posta elettronica all'indirizzo

Mail recuperocrediti@etraspa.it

La riattivazione della fornitura sospesa o limitata per morosità avviene, a partire dalla presa visione della ricevuta dell'avvenuto pagamento, entro:

Tempo massimo = (02) gg feriali (salvo i casi in cui l'interruzione abbia comportato lavori sull'impianto).

Le richieste di riattivazione della fornitura pervenute al Gestore oltre le ore 18 nei giorni lavorativi possono essere gestite come pervenute il giorno successivo.

In caso di errata interruzione della fornitura, il Gestore s'impegna all'immediata

riattivazione.

6.8. Gestione perdite occulte.

In caso di presunta perdita occulta il Cliente può chiedere al Gestore un conguaglio tariffario sui maggiori consumi dovuti alla perdita stessa, se accertata, seguendo le procedure indicate sulle bollette e descritto nel Regolamento per il servizio idrico.

Si precisa che la perdita d'acqua deve essere derivata da un fatto accidentale avvenuto a valle del contatore dell'acquedotto del Gestore e sull'impianto interno di utilizzazione a seguito di rottura delle condutture anche per effetto di vetustà o corrosione. La perdita deve avvenire in una parte dell'impianto o interrata o sepolta nel conglomerato cementizio ed in ogni caso non in vista e non rilevabile esternamente in modo diretto ed evidente. Si intendono incluse nella copertura le perdite che si verificassero all'interno dei pozzetti chiusi del contatore. Sono escluse dalla definizione di "perdita" i consumi derivanti dal non perfetto funzionamento dei rubinetti e degli impianti di utilizzazione degli scarichi. Da tale copertura sono comunque esclusi clienti quali cantieri edili e clienti che usufruiscono di forniture straordinarie temporanee. Nel caso in cui tale perdita rientrasse nei termini della copertura, prima di procedere a riparazioni o sostituzioni e successivi ripristini, deve dare tempestivo avviso al Gestore, il quale provvederà agli opportuni accertamenti a mezzo del proprio personale, pena la decadenza delle condizioni per l'apertura della pratica di risarcimento.

La documentazione relativa all'avvenuta riparazione della perdita dovrà pervenire al Gestore entro 30 gg dagli accertamenti effettuati dal personale del Gestore. Trascorsi inutilmente i 30 gg., senza adeguata interruzione dei termini di prescrizione, la pratica sarà archiviata d'ufficio e non sarà garantita dal Gestore alcuna copertura alla perdita, sebbene rientrante nei limiti per il risarcimento.

6.9. Verifica metrica certificata del contatore.

L'Utente può richiedere la verifica del corretto funzionamento del contatore di acqua potabile al Gestore o, per i contatori realizzati secondo il Decreto Legislativo 2 febbraio 2007, n. 22, attuativo della direttiva 2004/22/CE (MID), o secondo D.P.R. 23 agosto 1982, n. 854, attuativo della direttiva (CEE) n.75/33 direttamente alla Camera di Commercio di competenza in conformità al Decreto 21 aprile 2017, n. 93.

Il tempo di intervento per la verifica è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente e la data di intervento da parte del Gestore.

Tempo massimo = (10) gg lavorativi in caso di verifica in loco effettuata dal Gestore

Tempo massimo = (45) gg lavorativi dalla richiesta dell'Utente alla prova effettuata tramite laboratorio

Nei casi in cui il misuratore sia posto in luogo non accessibile al Gestore, se non in presenza dell'utente finale, stante le necessità per quest'ultimo un appuntamento con il Gestore per l'effettuazione della verifica, si applica lo standard generale degli appuntamenti definiti all'articolo 5.5. Nel caso di verifica presso laboratorio esterno, si rende necessario rimuovere il contatore, il quale, previa comunicazione al Cliente, verrà sostituito con un nuovo contatore.

Il tempo di comunicazione dell'esito di verifica del misuratore, svolte dal Gestore, è il tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica presso l'utente finale o presso laboratorio e la data di invio all'utente finale stesso del relativo esito.

Tempo massimo comunicazione esito verifica in loco = (10) gg lavorativi

Tempo massimo comunicazione esito verifica in laboratorio = (30) gg lavorativi

6.10. Verifica della pressione di fornitura.

L'Utente può richiedere la verifica della pressione di fornitura. Il Gestore procede alla verifica del valore della pressione entro un **tempo massimo di 10 gg lavorativi** decorrenti dalla data di ricevimento della richiesta dell'Utente.

Nel caso in cui l'Utente richieda di essere presente alle operazioni di verifica, il Gestore provvederà a concordare con lo stesso un appuntamento.

Nel caso in cui i valori rilevati non risultino compresi entro i valori di riferimento previsti dalla normativa in vigore o dalle condizioni riportate nel contratto di fornitura, il Gestore analizzerà le possibilità del ripristino delle condizioni provvedendo a informare l'utente delle soluzioni applicabili.

Nel caso la verifica non metta in evidenza anomalie di funzionamento, il costo del controllo è addebitato all'Utente, il primo intervento per ogni utenza è comunque in ogni caso senza oneri per l'Utente. Il Gestore mette a disposizione dell'Utente l'esito della verifica entro **un tempo massimo di 10 gg lavorativi** decorrenti a partire dalla data di esecuzione dell'intervento.

7. CONTINUITA' DEL SERVIZIO

7.1. Continuità e servizio di emergenza

Il Gestore fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. La mancanza del servizio può essere imputabile solamente a eventi di forza maggiore, guasti, interventi programmati e manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti e per la garanzia della qualità e della sicurezza del servizio.

Se dovessero verificarsi sospensioni dei servizi erogati per più di 48 ore consecutive, il Gestore provvede ad attivare un servizio sostitutivo d'emergenza, secondo le disposizioni impartite dalla competente Autorità sanitaria.

In ogni caso, il Gestore si impegna a limitare al minimo necessario i tempi di disservizio, sempre compatibilmente con i problemi tecnici insorti. Il Gestore provvede, inoltre, a fornire adeguate e tempestive informazioni ai Comuni e agli Utenti.

7.2. Interruzioni con preavviso (Sospensioni programmate).

Il Gestore, allo scopo di prevenire e ridurre eventuali disservizi e dispersioni, svolge una sistematica attività di manutenzione degli impianti e delle reti di distribuzione. Se per l'esecuzione di tali lavori si rendesse necessario sospendere temporaneamente l'erogazione dell'acqua potabile per un tempo superiore ad 1 (una) ora, **gli Utenti sono avvisati con il preavviso minimo di 48 ore.**

Le interruzioni programmate di erogazione dell'acqua non possono superare le 24 ore.

Le interruzioni programmate che si ipotizzino superiori ad 1 ora saranno rese note ai clienti utilizzando uno o più dei seguenti mezzi: avvisi scritti lungo le vie o presso i singoli caseggiati interessati, diffusione vocale con automezzo dotato di altoparlanti, posta elettronica, comunicati diffusi dai mezzi di informazione locali (giornali, radio e televisioni).

7.3. Crisi idrica.

In caso di scarsità della fornitura idrica, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali e comunque non dipendenti dall'attività di gestione, il Gestore si impegna con adeguato preavviso, a informare gli Utenti e si riserva di adottare le seguenti misure:

- invitare l'Utenza al risparmio idrico e alla limitazione degli usi non essenziali;
- utilizzare risorse destinate ad altri usi;
- limitare i consumi attraverso riduzione della pressione in rete;
- predisporre la turnazione delle utenze;
- predisporre un servizio di autobotti

7.4. Pronto intervento.

Il pronto intervento per segnalazione disservizi, irregolarità o interruzione nella fornitura è gratuito da rete fissa e mobile ed attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno al numero verde **800 013 027**.

Il Gestore fornisce al segnalante, qualora necessario, istruzioni sui comportamenti e i provvedimenti generali da adottare immediatamente per tutelare la propria e l'altrui incolumità in attesa dell'arrivo sul luogo della squadra di pronto intervento.

Il Gestore dispone di squadre operative per il pronto intervento attive 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno per casi di guasti o disfunzioni che possano generare situazioni di pericolo

o rischio di danni.

Il tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento è il tempo intercorrente tra l'inizio della risposta (anche da parte di un risponditore automatico) e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione.

Tempo di risposta = (120) secondi per il 90% delle chiamate.

7.5. Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento

Tempo massimo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento: 3 ore (calcolate a partire dall'inizio della conversazione telefonica con l'operatore di primo intervento fino all'arrivo sul luogo di chiamata) in caso di:

- fuoriuscite di acqua copiose, ovvero anche lievi con pericolo di gelo;
- alterazione delle caratteristiche di potabilità dell'acqua distribuita;
- guasto o occlusione di condotta o canalizzazione fognaria;
- avvio di interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti.

Nel caso di più segnalazioni contemporanee di pericolo, con conseguente aumento dei tempi di intervento, il Gestore deve attivarsi e fornire agli Utenti interessati le prime indicazioni comportamentali.

7.6. Interventi su segnalazione

Nel caso di interruzioni dovute a guasti (perdite, rotture, occlusioni, blocco degli impianti, ecc.), il Gestore interviene con modalità coerenti con la valutazione del guasto e il contenimento del tempo di sospensione dell'erogazione del servizio, avvisando, nei limiti del possibile, l'utenza.

7.7. Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite.

Il Gestore è impegnato in un programma per il contenimento dei consumi e per la prevenzione dell'inquinamento delle falde ed effettua a tale scopo ricerche periodiche delle perdite sulla rete idrica e verifiche sulla rete fognaria.

8. INFORMAZIONE ALL'UTENZA

8.1. Accesso all'informazione.

Il Gestore intende fornire un'informazione chiara e completa sull'erogazione dei servizi e favorire la partecipazione e la trasparenza.

Per garantire all'Utente la costante informazione sulle modalità di prestazione dei servizi, nonché sulle procedure e iniziative aziendali che possono interessarlo, il Gestore utilizza, tra gli altri, i seguenti strumenti:

- Sportelli e Call Center
- sito internet e social network
- bollette e allegati
- organi di informazione (TV, conferenze stampa, mass-media)
- partecipazioni ad eventi svolti sul territorio servito
- riviste, brochure e opuscoli informativi
- visite presso gli impianti e le sedi aziendali
- divulgazioni di ricerche, dati, condizioni di servizio, variazioni tariffarie, di regolamenti o della stessa Carta
- campagne d'informazione speciali
- campagne di sensibilizzazione nelle scuole sull'uso consapevole dell'acqua e sul ruolo del Gestore

Informazioni generali vengono fornite telefonicamente tramite il numero verde **800 566 766**, attraverso il formulario di contatto presente sul sito Internet aziendale e presso le sedi di sportello negli orari di apertura.

8.2. Informazioni.

Il gestore garantisce la costante informazione al Comitato Consultivo Utenti del Consiglio di Bacino Brenta e ai clienti con particolare riferimento a:

- generalità dei servizi offerti e attività di Etra;
 - le condizioni di somministrazione dei servizi e le regole del rapporto tra le due parti;
 - le modalità di lettura dei contatori e di pagamento delle fatture;
 - le eventuali iniziative promozionali e le agevolazioni concesse;
 - i provvedimenti del Consiglio di Bacino Brenta in ordine alla composizione delle tariffe e le relative variazioni.
 - la presentazione di proteste e reclami;
 - la procedura predisposta per la rilevazione e la segnalazione dei consumi anomali (perdite occulte);
 - le principali modalità di funzionamento degli impianti (centrali idriche e impianti di depurazione)
- e i relativi effetti sull'ambiente;
- gli standard qualitativi e le loro variazioni nel tempo;
 - i risultati conseguiti.

8.3. Accesso agli atti.

I documenti amministrativi formati o comunque detenuti dal Gestore e relativi all'attività di pubblico interesse sono soggetti alla disciplina del diritto di accesso di cui alla Legge n. 241/90 e successive modifiche ed integrazioni ed al D.P.R. n. 184/2006 "Regolamento recante disciplina di accesso ai documenti amministrativi". È titolare del diritto di accesso

agli atti il Comitato Consultivo Utenti del Consiglio di Bacino Brenta e chiunque vi abbia interesse diretto, concreto ed attuale corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento per il quale è chiesto l'accesso.

Tale diritto può essere esercitato utilizzando i seguenti canali:

- comunicazione scritta a mezzo posta a Etra Via del Telarolo, 9 – 35013 Cittadella (PD)
- comunicazione via PEC pec@pec.etra.it
- comunicazione scritta a mezzo fax n. 0498098701

Indicando in oggetto la dicitura "Accesso agli atti".

9. TRATTAMENTO DEI DATI

Il Gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali conferiti dall'Utente avverrà nel pieno rispetto di quanto previsto dal Reg. UE 2016/679 e dal d.lgs. 196 del 2003, Codice in materia di protezione dei dati personali.

Il Gestore, ai sensi e per gli effetti di quanto previsto all'art. 13 del Reg. UE 2016/679, consegnerà all'Utente specifica informativa.

Il conferimento dei dati è essenziale per l'identificazione del contraente, per la stipula del contratto e per la successiva gestione del rapporto da questo derivante, che risulterebbe materialmente impossibilitato in carenza, o parziale difetto, delle informazioni richieste.

È in ogni caso consentito il trattamento dei dati in possesso del Gestore per esigenze legate all'esecuzione di obblighi di legge.

Il trattamento può comprendere la comunicazione dei dati a soggetti terzi appositamente autorizzati nei casi in cui ciò sia indispensabile per la trasparenza dell'attività di cui sopra, in conformità di leggi, e per finalità di vigilanza e di controllo congruente dell'attività medesima.

Il trattamento dei dati personali potrà essere eseguito, oltre che dal Gestore, anche da soggetti o società terze che forniscano al Gestore specifici servizi correlati, sempre previa nomina degli stessi come Responsabili esterni del Trattamento dei dati.

In merito ai predetti trattamenti, l'Utente potrà sempre esercitare i diritti di cui al Titolo III del Reg. UE 2016/679, secondo le modalità espressamente indicate nell'informativa relativa al trattamento dei dati.

10. LA TUTELA DELL'UTENTE

Il Comitato Consultivo Utenti del Consiglio di Bacino Brenta e l'Utente possono segnalare qualsiasi violazione ai principi e alle prescrizioni fissati dalla presente Carta dei Servizi tramite forma scritta presso gli sportelli o telefonando al numero verde **800 566 766**. Nel caso in cui l'Utente non si ritenesse soddisfatto dell'esito della propria segnalazione, potrà inoltrare in forma scritta formale reclamo all'Ufficio Clienti.

10.1. Procedura di reclamo.

Il Gestore accoglie e gestisce tutti i reclami relativi ai servizi erogati. I reclami possono essere inoltrati:

- in forma scritta all'indirizzo ETRA Via del Telarolo, 9 35013 Cittadella (PD)
- telefonicamente al numero verde clienti **800 566 766**
- a mezzo colloquio con il personale degli sportelli. Tale colloquio può essere successivamente formalizzato in un reclamo scritto, redatto con l'eventuale assistenza dello stesso personale e sottoscritto dall'Utente;
- all'indirizzo PEC protocollo@pec.etraspa.it
- attraverso il formulario di contatto presente sul sito Internet aziendale
- al numero di fax: 0498098701

Il Gestore effettuati gli accertamenti necessari, riferisce l'esito all'Utente entro i tempi previsti dalla presente Carta.

10.2. Procedura di Conciliazione.

Qualora l'Utente ritenga insoddisfacente la risposta ricevuta dal Gestore per questioni o reclami presentati in merito alla qualità dei servizi, può informare il Consiglio di Bacino Brenta (ex ATO)/ Comitato Utenti, e può attivare la procedura di conciliazione locale ovvero presso il Servizio Conciliazione dell'Autorità (ad esclusione delle sole controversie in tema di bonus sociale idrico per le quali è previsto il ricorso al reclamo di seconda istanza allo sportello per il Consumatore Energia e Ambiente). Nel caso del servizio di Conciliazione dell'Autorità, la domanda di conciliazione deve essere effettuata dall'utente finale, o da un suo delegato, accedendo al portale conciliazione www.arera.it e compilando on-line il modulo. I soli utenti finali domestici, che non si avvalgono di delegato, possono inviare il modulo di domanda e la documentazione necessaria anche via posta a "Servizio Conciliazione presso Acquirente Unico S.p.A, v. Guidubaldo del Monte 45 (Roma)" oppure al fax 06-80112087, ferma restando la gestione on-line della procedura.

10.3. Cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità non imputabili al gestore.

Le cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità non imputabili al gestore sono classificate in:

- a) causa di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali, scioperi, mancato ottenimento di atti da parte di terzi
- b) cause imputabili all'Utente, quali la mancata presenza dell'Utente a un appuntamento concordato con il Gestore per l'effettuazione di sopralluoghi necessari all'esecuzione delle prestazioni richieste o per l'esecuzione delle prestazioni stesse,

ovvero qualsiasi altro fatto imputabile all'Utente
In questi casi gli indennizzi non saranno corrisposti.

10.4. Servizio minimo in caso di sciopero/assemblee sindacali.

Durante le astensioni dal lavoro, il Gestore garantisce tutte le prestazioni lavorative assicurate nei giorni festivi, nel rispetto di quanto previsto dalla normativa in vigore e dagli accordi sottoscritti dalle associazioni di categoria, con particolare riguardo agli obblighi di comunicazione e informazione agli organi e ai soggetti interessati.

10.5. Indennizzo per il mancato rispetto degli standard specifici ovvero delle procedure di morosità.

A fronte di un mancato rispetto da parte del Gestore degli standard di qualità specifici riportati nella **Tabella 1** è previsto un indennizzo automatico base pari a 30 € corrisposto all'Utente nella prima fatturazione utile e comunque entro 180 gg dalla richiesta. Nella bolletta l'importo sarà detratto con dicitura/causale specifica.

L'indennizzo automatico base, ad esclusione degli indennizzi relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti, è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito:

- a) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l'indennizzo automatico base;
- b) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;
- c) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

Il gestore, nei casi in cui l'utente risulti moroso, sospende l'erogazione dell'indennizzo automatico fino al pagamento delle somme dovute.

L'indennizzo non viene corrisposto qualora all'Utente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo standard di qualità.

A fronte del mancato rispetto da parte del Gestore delle modalità e dei tempi previsti dal vigente quadro regolatorio dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) in merito alle procedure di morosità, sono previsti degli indennizzi automatici come meglio definito nella **Tabella 3**.

11. LA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Il Gestore, al fine di verificare la qualità del servizio reso e i possibili interventi migliorativi da attivare, effettua indagini periodiche sul grado di soddisfazione degli Utenti (Customer satisfaction). Sarà data la più ampia diffusione ai risultati di tali rilevazioni, rendendoli disponibili al Comitato Consultivo Utenti del Consiglio di Bacino Brenta, agli Utenti e alle Associazioni dei Consumatori.

Eventuali suggerimenti per il miglioramento del servizio possono essere indirizzati ai recapiti messi a disposizione dal Gestore.

12. RAPPORTI CON GLI UTENTI

12.1. Codice di comportamento.

I rapporti con i cittadini Utenti del servizio sono regolati dal seguente codice deontologico:

- il personale è tenuto a trattare i cittadini Utenti con rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'esercizio dei loro diritti oltre che nell'adempimento degli obblighi;
- i dipendenti sono tenuti altresì a indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche;
- le procedure interne degli uffici sono rivolte, per quanto possibile e compatibilmente con le esigenze organizzative e tecniche, a soddisfare nel minor tempo possibile diritti dei cittadini Utenti.

13. VALIDITA' DELLA CARTA SERVIZI

La presente Carta è stata approvata con delibera del Consiglio di Bacino n. 11 del 02/12/2019 con decorrenza a partire dal 01/01/2020 .

La Carta è soggetta a revisione biennale. Le revisioni apportate alla Carta e concordate tra gestore e Autorità competente sono tempestivamente portate a conoscenza del Comitato Consultivo Utenti del Consiglio di Bacino Brenta e dei cittadini-Utenti, utilizzando i canali informativi indicati in precedenza.

Gli standard di continuità, regolarità d'erogazione e tempestività di ripristino del servizio evidenziati nella Carta sono da considerarsi validi in condizioni "normali" d'esercizio ed escludono pertanto situazioni straordinarie dovute a eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi o provvedimenti dell'Autorità pubblica.

14. LE REGOLE DI BASE

- La pressione, di norma, è adeguata ai valori di legge. Qualora non sia possibile fornire la pressione ai valori richiesti o di legge, vengono indicate all'Utente idonee prescrizioni tecniche.
- La quantità d'acqua prelevata viene misurata da un contatore che è affidato alla cura dell'Utente. Per evitare danneggiamenti dovuti al gelo, in particolare per i contatori posti all'esterno dell'abitazione, è opportuno proteggerli con materiali isolanti.
- Con la firma del contratto vengono stabilite condizioni di fornitura che impegnano le parti. Le principali condizioni di fornitura sono consegnate all'atto della sottoscrizione del contratto (del quale costituiscono parte integrante). E' possibile ritirare copia delle stesse presso gli sportelli del Gestore.
- La fornitura può essere singola o plurima, in relazione alle unità immobiliari da servire. Per le forniture singole, il contratto deve essere stipulato dall'utilizzatore; per quelle plurime, ad esempio i condomini, risponde ai sensi di legge l'amministratore. Ove non sia prescritto l'obbligo dell'amministrazione rispondono solidalmente tutti i proprietari.
- Le tariffe applicate dal Gestore sono determinate dall'Autorità competente nel rispetto della normativa vigente.

- È fatto obbligo di allacciarsi alla fognatura comunale per tutti gli edifici posti sulle vie dove è presente il collettore fognario, secondo quanto previsto dal regolamento di fognatura e depurazione.
- In caso di ritardato pagamento delle bollette, il Gestore applica gli interessi per ritardato pagamento applicando il tasso di riferimento fissato dalla Banca centrale Europea maggiorato del tre e mezzo per cento (3,5%) per ogni giorno di ritardo che intercorre tra la data di scadenza della bolletta e il suo pagamento maggiorato, a cui viene aggiunto un rimborso per le spese di recupero del credito. Periodicamente il Gestore potrà adeguare quest'ultimo importo all'andamento dell'inflazione.
- L'erogazione del servizio può essere sospesa nei seguenti casi:
 1. mancata o inesatta comunicazione dei dati d'utenza in caso di volture o subentri, ovvero mancata fornitura dei dati minimi necessari per la fatturazione elettronica;
 2. utilizzo della risorsa idrica per un immobile od un uso diverso da quello per il quale è stato stipulato il contratto;
 3. prelievi abusivi;
 4. cessione dell'acqua a terzi;
 5. irregolarità nell'installazione o mancanza di tenuta degli impianti in proprietà privata;
 6. opposizione del Cliente al controllo e alla lettura del contatore da parte del Gestore;
 7. opposizione del Cliente al controllo dell'impianto interno da parte del Gestore;
 8. in caso di pericolo per persone o cose;
 9. manomissione del contatore e delle strutture acquedottistiche;
 10. manomissione dei sigilli del contatore stesso o dell'eventuale riduttore di flusso;
 11. morosità persistente nonostante la regolare messa in mora;
 12. mancata realizzazione da parte del Cliente delle modifiche suggerite dal gestore, in caso di irregolarità riscontrate dallo stesso o di pericolo per persone o cose;
 13. fallimento dell'utente;
 14. dichiarazione di inabitabilità o inagibilità dell'immobile da parte delle autorità competenti;
 15. distruzione dell'immobile;
 16. revoca dell'autorizzazione allo scarico per uso domestico o assimilato

Per i casi sopra esposti, al perdurare della condizione e trascorsi ulteriori 10 giorni, si potrà procedere con la disattivazione della fornitura comprensiva della risoluzione del rapporto contrattuale.

Tabella 1 – Standard specifici ed indennizzi

Indicatore	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	10 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio fognario e/o con sopralluogo	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	15 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'Utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'Utente finale	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di attivazione della fornitura	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto e la data di effettiva attivazione da parte del gestore	30 euro
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa	30 euro

Indicatore	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità	2 giorni feriali	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell’attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute al gestore e la data di riattivazione della fornitura da parte del Gestore stesso	30 euro
Tempo di disattivazione della fornitura	7 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di cessazione del servizio da parte dell’Utente finale e la data di disattivazione della fornitura da parte del Gestore	30 euro
Tempo di esecuzione della voltura	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo Utente finale	30 euro
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo dell’Utente finale e la data di invio all’Utente finale stesso del preventivo da parte del Gestore	30 euro
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di esecuzione di lavori semplici	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell’Utente finale e la data di completamento lavori da parte del Gestore	30 euro
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	3 ore	-	30 euro
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell’Utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del Gestore	30 euro
Tempo di comunicazione dell’esito della verifica del misuratore effettuata in loco	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all’Utente finale del relativo esito	30 euro
Tempo di comunicazione dell’esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all’Utente finale del relativo esito	30 euro

Indicatore	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di invio all'Utente finale dell'esito della verifica del misuratore e la data in cui il Gestore intende sostituire il misuratore stesso	30 euro
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del Gestore	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'Utente finale del relativo esito	30 euro
Tempo per l'emissione della fattura	45 giorni solari	Tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e la data di emissione della fattura stessa	30 euro
Periodicità di fatturazione	2/anno se consumi $\leq 100mc$	N. bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi	30 euro
	3/anno se $100mc < \text{consumi} \leq 1000mc$		
	4/anno se $1000mc < \text{consumi} \leq 3000mc$		
	6/anno se consumi $> 3000mc$		
Termine per il pagamento della bolletta	20 giorni solari	-	-
Tempo per la risposta a reclami	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo dell'Utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	30 euro

Indicatore	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	30 euro
Tempo di rettifica di fatturazione	60 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente finale e la data di accredito della somma non dovuta	30 euro
Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'Utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente finale da parte del gestore del servizio di acquedotto e la data di invio, da parte di quest'ultimo, al Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione della medesima richiesta	30 euro
Tempo per l'inoltro all'Utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore del servizio di acquedotto, della comunicazione del gestore del servizio di fognatura e/o depurazione e la data di invio all'Utente finale della medesima comunicazione da parte del Gestore del servizio di acquedotto	30 euro
Durata massima della singola sospensione programmata	24 ore	Tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione programmata, ed il momento di ripristino della fornitura, per ciascun utente finale interessato	30 euro
Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile	48 ore	Tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione - sia essa programmata o non programmata - e il momento in cui viene attivato il servizio sostitutivo di emergenza, per ciascun utente finale interessato	30 euro
Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura superiore ad un'ora	48 ore	Tempo intercorrente tra il momento in cui viene avvisato ciascun utente finale ed il momento in cui si verifica la singola interruzione della fornitura oggetto del preavviso	30 euro

Tabella 2 – Standard generali

Indicatore	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	≤ 30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'Utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del Gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'Utente finale	90% delle singole prestazioni
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	≤ 30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
Tempo di esecuzione di lavori complessi	≤ 30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'Utente finale e la data di completamento lavori da parte del Gestore	90% delle singole prestazioni
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	7 giorni	Tempo intercorrente tra il giorno in cui il Gestore riceve la richiesta dell'Utente finale e il giorno in cui si verifica l'appuntamento	90% delle singole prestazioni
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	24 ore	Tempo intercorrente tra il momento in cui la disdetta dell'appuntamento concordato viene comunicata all'Utente finale e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata	95% delle singole prestazioni
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	3 ore	Calcolate a partire dall'inizio della conversazione telefonica con l'operatore di pronto intervento	90% delle singole prestazioni
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	95% delle singole prestazioni
Tempo massimo di attesa agli sportelli	60 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'Utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	95% delle singole prestazioni

Indicatore	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
Tempo medio di attesa agli sportelli	20 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'Utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	Media sul totale delle prestazioni
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	AS > 90%	Rapporto tra unità di tempo in cui almeno una linea è libera e numero complessivo di unità di tempo di apertura del call center con operatore, moltiplicato per 100	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	TMA ≤ 240 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Livello del servizio telefonico (LS)	LS ≥ 80%	Rapporto tra il numero di chiamate telefoniche degli Utenti che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli Utenti che hanno richiesto di parlare con operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	CPI ≤ 120 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione	90% delle singole prestazioni
Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di esecuzione dell'intervento indicato e la data in cui il gestore dell'acquedotto comunica al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione l'avvenuta esecuzione dell'intervento stesso	90% delle singole prestazioni

Tabella 3. Indennizzi previsti per la gestione della morosità

Motivazione	Indennizzo
Nel caso di fornitura limitata/sospesa/disattivata per morosità senza aver inviato il sollecito bonario di pagamento	10 euro
Nel caso di fornitura limitata/sospesa/disattivata per morosità in anticipo rispetto a quanto indicato nella comunicazione di costituzione in mora	
Nel caso di fornitura limitata/sospesa/disattivata per morosità nonostante l'utente abbia inoltrato richiesta di rateizzazione nei tempi e con le modalità previste	
Nel caso di fornitura limitata/sospesa/disattivata per morosità senza aver rispettato il termine massimo tra la data di emissione della comunicazione di costituzione in mora e la data di consegna della medesima al vettore postale	
Nel caso di fornitura sospesa/disattivata per morosità ad un utente Non Disalimentabile	30 euro
Nel caso di fornitura disattivata per morosità ad un utente Domestico Residente, salvo il caso in cui si verifichi: a) la manomissione dei sigilli ovvero dei limitatori di flusso; b) le medesime utenze non abbiamo provveduto, nei termini previsti, anche tenuto conto di eventuali piani di rateizzazione, ad onorare gli obblighi (riferiti ai 24 mesi precedenti alla data di costituzione in mora) posti in capo alle medesime per il recupero della morosità pregressa.	
Nel caso di fornitura limitata/sospesa /disattivata per morosità in assenza di invio della comunicazione di costituzione in mora	
Nel caso di fornitura limitata/sospesa /disattivata nonostante l'utente finale abbia inviato la comunicazione di avvenuto pagamento entro i termini e le modalità previste	

ALLEGATO 1 – Orari di apertura degli sportelli

Area di competenza	Giorni di apertura	Orari
Asiago	dal lunedì al venerdì	dalle ore 8.30 alle ore 13.00
Bassano del Grappa	lunedì, mercoledì, giovedì e venerdì	dalle ore 8.30 alle ore 13.00 dalle ore 14.30 alle ore 17.00
	Martedì (orario continuato)	dalle ore 8.30 alle ore 17.00
Camposampiero	lunedì	dalle ore 9.00 alle ore 13.00 dalle ore 14.00 alle ore 17.00
	dal martedì al venerdì	dalle ore 9.00 alle ore 13.00
Cittadella	dal lunedì al venerdì	dalle ore 8.30 alle ore 13.00 dalle ore 14.30 alle ore 17.00
Nove	Il venerdì*	dalle ore 8.30 alle ore 13.00
	* orario in vigore da gennaio 2020	
Rubano	lunedì, martedì, mercoledì e venerdì	dalle ore 8.30 alle ore 13.00 dalle ore 14.30 alle ore 17.00
	giovedì (orario continuato)	dalle ore 8.30 alle ore 17.00
Torreglia	lunedì, mercoledì e venerdì	dalle ore 8.30 alle ore 12.30
Vigona	lunedì, martedì, giovedì e venerdì	dalle ore 8.30 alle ore 13.00 dalle ore 14.30 alle ore 17.00
	mercoledì (orario continuato)	dalle ore 8.30 alle ore 17.00

In conformità alla deliberazione dell'AEEGSI 406/2016/R/IDR

REGOLAMENTO PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO IDRICO

Aggiornamento approvato con delibera dell'Assemblea del Consiglio di
Bacino Brenta n.11 del 02/12/2019 in vigore dal 01/01/2020

INDICE

ART. 1 - GESTORE E NORME PER LA FORNITURA DELL'ACQUA	5
ART. 2 – DEFINIZIONI	5
ART. 3 - SISTEMA DI FORNITURA DELL'ACQUA	8
DISPOSIZIONI GENERALI	9
ART. 4 - PERFEZIONAMENTO DEL CONTRATTO	9
ART. 5 - VOLTURAZIONE	10
ART. 6 - DURATA DEL CONTRATTO E SUA DISDETTA	11
ART. 7 - SUBENTRO NEL CONTRATTO DI FORNITURA – CAMBIO DI INTESTAZIONE	11
ART. 8 - RIATTIVAZIONE DELL'UTENZA IDRICA	11
ART. 9 - TIPI DI FORNITURA	11
FORNITURE PER USO PRIVATO	14
ART. 10 - SOGGETTI LEGITTIMATI ALLA RICHIESTA	14
ART. 11 - RICHIESTA	14
ART. 12 - DIRITTO DI RIFIUTO O REVOCA DELLA FORNITURA	14
ART. 13 - LISTINO PREZZI/PREVENTIVI	14
ART. 14 - PRELIEVI ABUSIVI	15
ART. 15 - DIVIETO DI RIVENDITA DELL'ACQUA	15
NORME TECNICHE IMPIANTI	16
ART. 16 - REALIZZAZIONE E MANUTENZIONE DEGLI IMPIANTI E DEGLI ALLACCI	16
ART. 17 - MISURATORE DI CONSUMI - CUSTODIA DEL PUNTO DI CONSEGNA	17
ART. 18 - SPOSTAMENTO DEL CONTATORE	18
ART. 19 - IRREGOLARE FUNZIONAMENTO E VERIFICA DEL CONTATORE	19
ART. 20 - CONTROLLO	20
ART. 21 - VERIFICA DEL LIVELLO DI PRESSIONE	20
ART. 22 - MANOMISSIONI DELLE OPERE DEL CONTATORE	21
ART. 23 - INTERRUZIONE DEL SERVIZIO	21
ART. 24 - VERBALI DI POSA, CHIUSURA, RIMOZIONE O SOSTITUZIONE DEL CONTATORE	21
ART. 25 - LIMITATORI DI PORTATA	21
ART. 26 - NORME PER L'ESECUZIONE DEGLI ALLACCIAMENTI	22
ART. 27 - TIPOLOGIA DEGLI ALLACCIAMENTI	22
ART. 28 - SERVIZIO ANTINCENDIO	23
NORME PER LA REALIZZAZIONE DEGLI IMPIANTI PRIVATI	24
ART. 29 - GENERALITÀ SUGLI IMPIANTI INTERNI	24
ART. 30 - UBICAZIONE ED INSTALLAZIONE DELLE CONDUTTURE IDRICHE IN AREA PRIVATA	24
ART. 31 - COLLEGAMENTI D'IMPIANTI ED APPARECCHI UTILIZZATORI	24
ART. 32 - INSTALLAZIONE DI VALVOLE DI NON RITORNO SULLE UTENZE INDUSTRIALI, ARTIGIANALI, OSPEDALI, ECC.	24
ART. 33 - IMPIANTI DI POMPAGGIO PRIVATI	25
ART. 34 - SERBATOI DI ACCUMULO PRIVATI	25
ART. 35 - POZZI D'ACQUA AD USO PRIVATO	25
ACCERTAMENTO DEI CONSUMI E FATTURAZIONE	26

ART. 36 - LETTURA DEL CONTATORE	26
ART. 37 - FATTURAZIONE DEI CONSUMI	26
ART. 38 - CONTENUTI DEL DOCUMENTO DI FATTURAZIONE	28
ART. 39 - CONSUMI ANOMALI	28
ART. 40 - COPERTURA PERDITE OCCULTE	28
ART. 41 - UTENZE CONDOMINIALI	29
PAGAMENTI E SANZIONI	30
ART. 42 - INDENNITÀ DI RITARDATO PAGAMENTO E MOROSITÀ	30
ART. 43 - CASI DI SOSPENSIONE DELLA FORNITURA	31
ART. 44 - CONDIZIONI DI PAGAMENTO PARTICOLARI	31
ART. 45 - DEPOSITO CAUZIONALE	32
ART. 46 – BONUS SOCIALE IDRICO	32
DISPOSIZIONI FINALI E TRANSITORIE	34
ART. 47 - UTENZE PREESISTENTI	34
ART. 48 - CONTROVERSIE E RECLAMI	34
ART. 49 - INFRAZIONI	34
ART. 50 - PENALITÀ	34
ART. 51 - TASSE E IMPOSTE	34
ART. 52 - REVISIONI DEL PRESENTE REGOLAMENTO	34
ART. 53 - APPLICABILITÀ DEL DIRITTO COMUNE	34
LISTINO DI FORNITURA DEL SERVIZIO IDRICO	35

Art. 1 - Gestore e norme per la fornitura dell'acqua

Il presente Regolamento si applica a tutti i Comuni nei quali il servizio acquedotto sia assunto dalla Società Etra spa, in seguito denominata in breve col termine "Gestore".

Esso regola le modalità d'erogazione del servizio e i rapporti fra Gestore e Utente.

Il Gestore effettua la fornitura d'acqua nei limiti dell'estensione e della portata delle reti di distribuzione a chi ne faccia richiesta ed accetti le condizioni e le disposizioni del presente regolamento e della Carta del Servizio Idrico Integrato del Gestore.

Art. 2 – Definizioni

Ai fini del presente Regolamento si applicano le seguenti definizioni:

1. Allacciamento: tubazione idrica secondaria derivata dalla condotta principale e dedicata all'alimentazione di uno o più fabbricati per una o più Utenze
2. Autolettura: è la rilevazione da parte dell'Utente e la successiva comunicazione al Gestore dei dati espressi dal totalizzatore numerico del contatore
3. Bocca antincendio: utenza con contatore adibita ad alimentare impianti interni per lo spegnimento di incendi.
4. Bonus sociale idrico: si tratta di una misura volta a ridurre la spesa per il servizio di acquedotto di una famiglia in condizione di disagio economico e sociale come previsto dalla deliberazione dell'ARERA n. 897/2017/R/IDR e s.m.i.
5. Conguaglio: è il procedimento contabile attraverso il quale è garantita una corretta ripartizione del consumo effettuato nell'arco di un determinato periodo e della corretta applicazione delle relative tariffe
6. Contatore: è lo strumento per la misurazione dell'acqua erogata installato a cura del Gestore
7. Contratto di fornitura: è l'atto con cui è stipulato, fra l'utilizzatore della risorsa idrica e il Gestore del Servizio Idrico Integrato, l'impegno al rispetto delle norme anche del presente Regolamento
8. Deflusso: passaggio d'acqua attraverso una tubazione
9. Deposito cauzionale: è una somma di denaro che l'Utente versa al Gestore a titolo di garanzia. Questo importo non è dovuto per Utenti con domiciliazione bancaria/postale attiva e consumi annui fino ai 500 mc. Il deposito deve essere restituito dopo la cessazione del contratto, aumentato dagli interessi legali
10. Derivazione: prelevamento di parte dell'acqua da una condotta all'altra
11. Disattivazione della fornitura: è l'interruzione dell'erogazione del servizio al punto di consegna, con la contestuale rimozione del misuratore e la risoluzione del rapporto contrattuale;
12. Disconnettere: separare fisicamente due condotte o l'allacciamento dalla condotta principale
13. Disdetta: è la richiesta di cessazione del contratto di fornitura cui segue la chiusura del rapporto d'utenza con il titolare del contratto stesso
14. Domiciliazione bancaria: è il pagamento delle fatture relative ai consumi idrici attraverso addebito automatico continuativo su conto corrente bancario o postale intestato all'Utente
15. Fasce tariffarie: sono fasce di consumo in un tempo fissato alle quali sono applicate specifiche tariffe
16. Fascia agevolata: indica il primo scaglione di consumo in cui, ai sensi del presente provvedimento, deve essere articolata la quota variabile del servizio di acquedotto per l'utenza domestica residente al fine di prevedere che a detta tipologia di utenza sia assicurato il quantitativo essenziale di acqua a tariffa agevolata
17. Fascia base: indica lo scaglione di consumo che precede quelli di eccedenza, nell'ambito della quota variabile del servizio di acquedotto a cui viene applicata la tariffa base
18. Fasce di eccedenza: con riferimento alla quota variabile del servizio di acquedotto,

sono gli scaglioni di consumo, fino ad un massimo di tre, eccedenti quello base, a cui applicare tariffe unitarie crescenti

19. Fornitura per uso privato: è l'erogazione dell'acqua a titolo privato in tutti i casi che non siano di pubblica utilità
20. Idranti per uso pubblico: è l'erogazione dell'acqua per alimentare i mezzi antincendio dei VVFF e della protezione civile, a scopi di pubblica utilità
21. Indennizzo: è un importo che è riconosciuto all'Utente nel caso in cui il Gestore non rispetti gli standard di qualità dichiarati nella Carta del Servizio Idrico Integrato, là dove previsto dalla stessa Carta
22. Lettura del contatore: è la rilevazione da parte del Gestore, dei dati espressi dal misuratore, di norma volumetrico, intestato all'Utente
23. Limitatore di portata: apparecchiatura in grado di limitare i consumi istantanei.
24. Limitazione della fornitura è la riduzione del flusso di acqua erogata al punto di consegna nei casi di morosità, garantendo il quantitativo essenziale di acqua per le utenze domestiche residenti.
25. Listino prezzi: è l'elenco degli oneri relativi a determinate prestazioni e penalità a carico dell'Utente, stabilito dal Gestore (allegato 1).
26. Livello di pressione: misura della pressione esercitata dall'acqua contenuta all'interno della condotta, espressa in bar [atm]
 - **PRESSIONE RESIDUA:** Pressione manometrica, misurata in un dato punto della rete di alimentazione idrica mentre viene erogata una certa portata.
 - **PRESSIONE STATICA:** Pressione misurata, in assenza di portata, in un dato punto della rete di alimentazione idrica.
27. Metro cubo: è l'unità di misura del volume d'acqua ed è equivalente a 1.000 litri.
28. Morosità: è la situazione in cui si trova l'Utente non in regola con il pagamento delle bollette. Il ritardo nel pagamento delle bollette può comportare l'addebito di interessi di mora. Il mancato pagamento può portare, in alcuni casi, alla limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura.
29. Nicchia: vano praticato nello spessore di un muro per l'alloggiamento ed il riparo del contatore e dei rubinetti d'intercettazione.
30. Perdita occulta: è un guasto che interviene a valle del misuratore d'utenza e che porta alla dispersione della risorsa idrica quando il guasto stesso non sia rilevabile con la normale cura del buon padre di famiglia.
31. Portata istantanea: misura del volume d'acqua che passa nell'unità di tempo [l/s].
32. Pozzetto: manufatto per l'alloggiamento e riparo del contatore e dei rubinetti d'intercettazione opportunamente interrati.
33. Presa stradale: derivazione d'allacciamento da una condotta di distribuzione posta in sede stradale.
34. Preventivo: è la quantificazione economica posta a carico del richiedente per la realizzazione, modifica o sostituzione dell'impianto di competenza del Gestore o per altri interventi del Gestore a seguito di richiesta dell'Utente o d'altro soggetto interessato alla prestazione, e la determinazione del programma temporale dei lavori da eseguire da parte del Gestore.
35. Protezione dal Gelo: Nei luoghi con pericolo di gelo, le tubazioni devono sempre essere installate in ambienti riscaldati o comunque tali che la temperatura non scenda mai al di sotto di 4 °C. Qualora tratti di tubazione dovessero necessariamente attraversare zone a rischio di gelo, devono essere previste e adottate le necessarie protezioni, tenendo conto delle particolari condizioni climatiche.
36. Punto di consegna: Il punto di consegna è rappresentato dalla valvola posta a valle del contatore, ove presente, altrimenti dal contatore stesso, alloggiato in apposito pozzetto; il pozzetto dovrà essere di norma collocato al limite tra la proprietà pubblica e privata, nel punto più vicino possibile alla condotta della rete ed in posizione facilmente accessibile agli

incaricati del Gestore. Salvo situazioni preesistenti, si deve prevedere un unico contatore per unità abitativa. Per condomini esistenti, serviti da un'unica presa, e contatori divisionali posti all'interno del condominio, il punto di consegna dovrà trovarsi al limite tra proprietà pubblica e privata e coinciderà con la valvola posta a valle del contatore generale ove presente, con il contatore generale ove non vi sia la valvola, con il limite tra proprietà pubblica e privata, nel punto più vicino alla condotta di rete, ove non vi sia contatore generale.

37. Quantitativo essenziale di acqua è il quantitativo minimo vitale, fissato dal d.P.C.M. 13 ottobre 2016, in 50 litri/abitante/giorno (corrispondenti a 18,25 mc/abitante/anno), necessario al soddisfacimento dei bisogni fondamentali.
38. Quota fissa: si paga indipendentemente dal consumo e copre una parte dei costi fissi che il gestore sostiene per erogare il servizio. È addebitata in proporzione al periodo fatturato indicato e come indicato dalla delibera 665/2017/R/IDR può essere ripartita in quota fissa acquedotto, quota fissa fognatura e quota fissa depurazione in base al servizio di cui usufruisce l'utenza.
39. Riattivazione: è il ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura, alla sospensione o alla limitazione della stessa effettuata dal Gestore per uno dei motivi di sospensione di cui al presente Regolamento.
40. Richiesta d'allacciamento: è la richiesta con cui viene istruita la pratica per la preventivazione o l'effettuazione dei lavori necessari all'erogazione del servizio idrico e per la successiva stipula del contratto di fornitura
41. Ripartizione dei consumi: è la suddivisione fra i vari utilizzatori della risorsa idrica consumata, (e dei relativi costi) rilevata da un contatore, posto a servizio di più unità immobiliari sprovviste di singolo contratto di fornitura stipulato direttamente con il Gestore del servizio.
42. Sigillo di garanzia: segno materiale (filo di ottone che collega il misuratore ad una parte fissa) che si appone sulle apparecchiature al fine di impedire o evidenziare eventuali violazioni.
43. Sistema tariffario pro capite: ai fini dell'individuazione della fascia di consumo annuo agevolato, per le utenze domestiche residenti, la quota variabile relativa al servizio di acquedotto deve essere determinata configurando le fasce di consumo sulla base della quantità pro-capite in funzione del numero di componenti dell'utenza domestica residente, nei tempi e con le modalità indicate nel TICS
44. Sospensione del servizio: è l'interruzione dell'erogazione del servizio al punto di consegna, senza la rimozione del misuratore e la risoluzione del rapporto contrattuale, effettuata dal gestore.
45. Sportello: apertura attraverso la quale si può accedere alla nicchia o al pozzetto ed alle apparecchiature ivi allocate.
46. Subentro nel contratto di fornitura: si ha subentro nel contratto di fornitura quando interviene una causa che porta alla successione nel contratto stesso.
47. Tariffa agevolata: è il corrispettivo da applicare ai consumi ricompresi nella fascia agevolata per gli utenti domestici residenti
48. Tariffa base: corrispettivo da applicare ai consumi ricompresi nella fascia base
49. Tariffa eccedenze: corrispettivo da applicare ai consumi ricompresi nelle fasce di eccedenza crescenti
50. Tipologia di fornitura: è la categoria che è attribuita alla stipula di ogni contratto di fornitura in relazione all'utilizzo che s'intende effettuare della risorsa idrica.
51. Unità immobiliare: è la singola unità abitativa o in cui si svolge attività economica all'interno di un immobile, così come stabilito nei regolamenti edilizi.
52. Utente: è il fruitore finale di tutto o parte del SII mediante allacciamento alle reti, ivi compreso ogni altro soggetto che richieda al Gestore l'esecuzione di una prestazione relativa al SII anche se tale soggetto non ha ancora stipulato con il Gestore un contratto di

fornitura. L'Utente è comunque tenuto all'osservanza di tutte le disposizioni del vigente Regolamento, godendo di tutti i diritti e rispondendo di tutti gli obblighi in esso previsti.

53. Voltura dell'utenza idrica: si ha voltura dell'utenza idrica quando c'è una variazione del titolare del contratto di fornitura, nel caso in cui, il vecchio titolare faccia disdetta del contratto e a lui subentri un nuovo titolare.

Art. 3 - Sistema di fornitura dell'acqua

La fornitura dell'acqua è di norma effettuata a deflusso libero misurato da idonea apparecchiatura (contatore). Sono eccezionalmente ammesse forniture a forfait con o senza contatore nei casi di usi occasionali e con durata limitata (spettacoli viaggianti, feste popolari, etc.) secondo quanto riportato nel presente Regolamento. Il Gestore garantisce per l'acqua erogata caratteristiche chimiche ed igienico-sanitarie tali da classificarla idonea al consumo umano secondo le vigenti norme. Il Gestore si impegna a fornire l'erogazione secondo gli standard previsti dal presente Regolamento e dalla Carta del Servizio Idrico Integrato. Nel caso di mancato rispetto dello standard suddetto, il Gestore si impegnerà a rimuovere le cause con la maggiore sollecitudine possibile.

Per la realizzazione delle opere di sua competenza, il Gestore, ove necessario, dovrà richiedere e acquisire le necessarie servitù di passaggio nelle proprietà private interessate dai lavori: i proprietari delle suddette aree sono tenuti a mettere le aree a disposizione del Gestore a titolo gratuito, garantendo al contempo che le aree interessate rimangano nella piena disponibilità del gestore al fine di non ostacolare eventuali interventi di controllo e manutenzione. Nel caso in cui per servire l'Utente, si debba far passare le tubazioni del Gestore o installare apparecchiature o pozzetti su terreni di proprietà di terzi, il richiedente deve far pervenire al Gestore il nulla osta scritto per la servitù dell'acquedotto. Restano a carico del richiedente eventuali oneri in caso di servitù e danni ai frutti pendenti per la realizzazione dell'allaccio, nonché oneri per danni dovuti alla gestione delle condotte poste in proprietà di terzi con vincolo di servitù.

DISPOSIZIONI GENERALI

In questa sezione sono disciplinati gli aspetti principali relativi al contratto di fornitura, al sistema e alle diverse tipologie di fornitura nonché ai diversi tipi di usi dell'acqua. In particolare si applicano le seguenti disposizioni.

Art. 4 - Perfezionamento del contratto

Indipendentemente da chi abbia effettuato la domanda d'allacciamento e da chi abbia pagato al Gestore i corrispettivi relativi, i contratti di fornitura dell'acqua sono intestati come segue:

- a) il contratto per la fornitura dell'acqua ad una singola unità immobiliare può essere intestato al proprietario dell'immobile, previa esibizione di copia dell'atto di compravendita o autocertificazione contenente gli estremi del contratto di compravendita, o alla persona che ne ha la legittima detenzione o all'utilizzatore dell'utenza (inquilino) previa esibizione di copia del contratto di affitto o autocertificazione contenente gli estremi del contratto di affitto.

Qualora il contratto non venga restituito firmato entro 30 giorni dal ricevimento lo stesso potrà ritenersi nullo ed il Gestore non avrà obbligo di fornire il servizio idrico.

- b) il contratto per la fornitura dell'acqua per uso cantiere è intestato all'impresa edile o al proprietario della costruzione, qualora sia effettuata in economia. Tale contratto termina con la fine dei lavori di costruzione, e dovrà cessare o essere sostituito da un nuovo contratto, da intestare come indicato alla precedente lettera a) e seguendo le disposizioni successive. Questa tipologia di contratto, dato il titolo edificatorio acquisito in fase precontrattuale, prevede l'installo di un solo contatore.

All'atto della stipula del contratto verranno richiesti i dati catastali dell'immobile.

Le forniture dell'acqua sono conseguenti alla stipula d'apposito contratto, previa dichiarazione del richiedente di avere la legittima detenzione dell'immobile oggetto di somministrazione, con l'osservanza delle norme di cui al presente Regolamento. L'allacciamento alla rete idrica non potrà essere eseguito nel caso in cui non risulti effettuato il versamento dei corrispettivi previsti. Nel caso il richiedente sia il conduttore dell'immobile lo stesso dovrà dichiarare di aver ottenuto l'assenso del proprietario dello stabile, nel quale dovranno essere installate le tubazioni ed il contatore, a mezzo contratto di locazione o autocertificazione.

In fase di perfezionamento del contratto l'Utente dovrà presentare le documentazioni previste dalla normativa vigente come dettagliato nella sezione dedicata del sito www.etraspa.it o presso gli sportelli.

Si precisa inoltre che, in base al d.lgs. 152/06, art. 146, per ogni unità immobiliare deve essere predisposto un contatore. Non sono pertanto consentiti nuovi impianti con forniture plurime, fatto salvo quanto disposto in base all'art. 41 del presente regolamento.

Tutte le spese di bollo, fatti salvi i casi di esclusione ai sensi del DPR 642/72 e dichiarati dal cliente in fase precontrattuale, registrazione e consequenziali inerenti ai contratti sono a carico degli Utenti. In ogni caso non potranno essere effettuate forniture di acqua potabile a fabbricati non rispondenti alle caratteristiche stabilite dalle vigenti disposizioni in materia urbanistica.

Qualora un Utente risulti moroso per il SII, il Gestore si riserva di non accordare allo stesso, l'apertura di un nuovo punto di fornitura anche in altra località, sino a che non estingua totalmente la posizione debitoria. Con la firma della domanda di fornitura il richiedente accetta senza riserve quanto riportato nel presente Regolamento.

Qualora una fornitura risultasse attiva in mancanza della stipula del contratto, il Gestore provvederà a richiedere la regolarizzazione contrattuale e all'eventuale successiva sospensione del servizio.

Art. 5 - Volturazione

Si ha voltura dell'utenza idrica quando il titolare del contratto di cui all'articolo precedente, risolve il contratto stesso e a lui si sostituisce contestualmente un nuovo soggetto; l'Utente ha altresì l'obbligo di comunicare al Gestore ogni variazione nella titolarità dell'utenza, di indirizzo e di recapito. Il nuovo soggetto proprietario od utilizzatore dell'immobile, che vuole continuare ad usufruire del servizio idrico deve sempre stipulare un nuovo contratto a suo nome.

In caso d'omessa comunicazione della variazione predetta risponderanno in solido degli obblighi contrattuali sia i nuovi sia i precedenti Utenti. Resta ferma per il Gestore la facoltà di procedere alla sospensione della fornitura. I nuovi titolari della fornitura sono tenuti inoltre al pagamento delle imposte di bollo - del deposito cauzionale e del corrispettivo stabilito dal presente Regolamento per le spese di voltura. In caso di voltura per decesso del precedente intestatario del contratto, l'erede, ovvero soggetto residente nell'unità immobiliare in cui è sita l'utenza, richiedente assume tutti i diritti e gli obblighi del precedente intestatario del contratto di fornitura. Nessun onere contrattuale potrà essere richiesto dal Gestore. Al momento della richiesta di voltura, il nuovo Utente deve comunicare al Gestore la autolettura del misuratore che costituirà lettura di cessazione per il precedente intestatario del contratto e lettura iniziale per il nuovo titolare. Nel caso in cui tale autolettura non coincida con quella comunicata dall'Utente uscente, il Gestore provvederà ad effettuare la lettura.

I consumi fatturati fino al giorno della voltura, che decorre dalla data di cessazione dell'utenza precedente e della contestuale apertura del rapporto contrattuale con il nuovo Utente, sono addebitati al precedente intestatario del contratto di fornitura con l'emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale.

Nel caso di cessione dell'uso dell'immobile a qualunque titolo (per es. locazione, subaffitto, comodato ecc.), il proprietario, o il titolare del contratto, deve tempestivamente darne comunicazione al Gestore affinché provveda alla lettura e chiusura del contatore nonché alla fatturazione dell'acqua consumata dall'utilizzatore dell'immobile.

In assenza di comunicazione, il proprietario, o il titolare del contratto, se ne assume la responsabilità solidale con il subentrato e subentrante.

Qualora la richiesta di voltura abbia ad oggetto un punto di consegna in cui la fornitura è stata disattivata per morosità, ovvero in tutti i casi in cui l'intestatario uscente risulti moroso, il Gestore ha facoltà di:

- a) Richiedere all'Utente entrante una autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, eventualmente corredata da opportuna documentazione, che attesti l'estraneità del precedente debito. Il Gestore potrà non dar corso a richieste di voltura nei successivi 90 gg per adempiere alle verifiche della documentazione presentata e avviare le azioni di recupero del credito del precedente Utente moroso;
- b) Non procedere all'esecuzione della voltura fino al pagamento delle somme dovute nei casi in cui il Gestore medesimo accerti che l'Utente entrante occupava a qualunque titolo l'unità immobiliare cui è legato il punto di consegna. Il Gestore, inoltre, potrà richiedere preventiva autorizzazione del proprietario o dell'Autorità preposta nei casi comprovati di occupazione abusiva, sfratto esecutivo e impianti con situazione di pericolo.

L'Utente entrante non è mai tenuto al pagamento delle morosità pregresse nel caso in cui non sussistano i presupposti di un eventuale collegamento, ovvero di responsabilità solidali con il cliente uscente.

In caso di decesso dell'intestatario del contratto, l'erede ovvero un soggetto residente nell'unità immobiliare in cui è sita l'utenza, che intende richiedere voltura del contratto d'utenza in proprio favore deve compilare il relativo modulo standard comunicando

l'autolettura dei consumi alla data di presentazione della domanda medesima, che dovrà essere opportunamente validata dal gestore.

Il subentrante si assume tutti i diritti e gli obblighi del precedente intestatario; dovrà, comunque, provvedere alla stipula di un nuovo contratto ed al pagamento di eventuali debiti pregressi e di quanto previsto dal presente Regolamento.

Art. 6 - Durata del contratto e sua disdetta

I contratti per la fornitura dell'acqua hanno durata indeterminata, salvo disdetta scritta, o di persona all'ufficio clienti, con preavviso minimo definito nella Carta del Servizio Idrico Integrato del Gestore, o pattuizioni diverse per casi particolari, che dovranno essere esplicitamente indicate sul contratto stesso, in deroga alle norme generali.

Gli Utenti che intendono recedere dal contratto di fornitura dell'acqua, devono darne comunicazione, citando il codice utenza o quei dati che possano inequivocabilmente far individuare l'utenza stessa.

La disdetta comporta la sigillatura del contatore entro i tempi previsti dalla Carta del Servizio Idrico Integrato e la cessazione del rapporto contrattuale, con l'emissione dell'ultima fattura a saldo dei consumi fino al giorno della sigillatura del contatore e la restituzione del deposito cauzionale in assenza di debiti pregressi.

Il Gestore deve essere messo 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 in posizione non accessibile, il recedente dal contratto deve garantire l'accesso al contatore al personale del Gestore in quanto il contratto cessa al momento della lettura di chiusura del contatore.

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

Si evidenzia come il Gestore non provvederà alla sigillatura del contatore nel caso di inaccessibilità del misuratore, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi. In questi casi, come previsto dall'art. 71 dell'allegato A) della delibera 655/2015/IDR/R dell'ARERA, I, il Gestore non sarà altresì tenuto all'indennizzo all'Utente.

Art. 7 - Subentro nel contratto di fornitura – Cambio di intestazione

Chi subentra, per successione, nel contratto di fornitura dovrà dare immediata comunicazione al Gestore e sottoscrivere un nuovo contratto; diversamente sarà considerato abusivo con tutte le conseguenze di legge e regolamentari.

Il cambio della titolarità della fornitura, la modifica della ragione sociale con cambio di Partita Iva, l'adeguamento di denominazione vengono considerati come cambio di intestazione con tutti gli oneri conseguenti.

Art. 8 - Riattivazione dell'utenza idrica

L'interessato all'installazione del contatore e/o alla riattivazione di una fornitura idrica, precedentemente cessata per disdetta o per morosità, dovrà provvedere alla stipulazione di un nuovo contratto di fornitura a suo nome nonché al pagamento dei relativi bolli, del deposito cauzionale e del corrispettivo stabilito dal presente Regolamento.

Il contratto decorre, ai fini della fatturazione, dalla data di riapertura del misuratore.

Art. 9 - Tipi di fornitura

Nella domanda il richiedente dovrà specificare l'uso cui è destinata la fornitura in base alle definizioni della tariffa vigente. Il Gestore potrà altresì richiedere documentazione attestante la

tipologia di attività svolta dal richiedente al fine di definire la corretta applicazione a cui è destinata la fornitura.

L'Utente non può usarla per usi diversi da quelli contrattualmente indicati.

In caso di variazione dell'uso, l'interessato deve darne tempestiva comunicazione al Gestore per l'aggiornamento contrattuale, sotto pena della sospensione immediata della fornitura, senza alcun obbligo di preavviso, e del pagamento di una penale stabilita dal Gestore. Il Gestore si riserva altresì la facoltà di provvedere all'aggiornamento contrattuale d'ufficio, con l'addebito delle relative spese a carico dell'Utente, qualora riscontri che il tipo di fornitura effettiva non corrisponda al tipo di fornitura prevista in contratto.

In caso di insufficienza di risorsa idrica, di pressione o, comunque, nel caso in cui il gestore si trovi in condizioni tali da dover limitare l'erogazione del servizio, sarà garantita l'erogazione dell'acqua alle sole utenze domestiche.

Le forniture potranno essere concesse per le seguenti categorie contrattuali:

- a) **“uso domestico residente”**: è considerata tale l'utenza che utilizza l'acqua per usi alimentari, per i servizi igienici e per altri impieghi di natura idropotabile effettuati all'interno di unità abitative di residenza dell'Utente. Per questa tipologia di utenze è previsto un criterio di tariffazione pro capite in base al numero di componenti del nucleo familiare residente.

Vengono classificati come residenti anche gli utenti che pur non essendo residenti dichiarano, nella forma dell'autocertificazione al servizio clienti, presentando su richiesta opportuna documentazione, di essere domiciliati per motivi di lavoro o di studio e per un periodo non inferiore a 180 giorni continuativi presso l'indirizzo dell'utenza in questione. La suddetta dichiarazione ha validità dal 01/01 al 31/12 e dovrà essere riproposta a cura dell'Utente di anno in anno, entro il 31/01 dell'anno successivo a quello di riferimento, nella quale dovrà essere dichiarato anche il numero di componenti presenti al 01.01 dell'anno di riferimento della fatturazione

- b) **“uso domestico non residente”**: per non residenti si intendono le utenze domestiche che non hanno la residenza anagrafica nell'unità immobiliare, per la quale si chiede la stipula del contratto di fornitura idrica.
- c) **“uso industriale”**: vengono individuate in questa categoria le utenze non domestiche che svolgono attività di produzione o trasformazione di beni e che utilizzano la fornitura idropotabile nel ciclo produttivo, le cui acque reflue sono differenti qualitativamente dalle acque reflue domestiche e non sono assimilabili ad esse, ai sensi della normativa nazionale e regionale
- d) **“uso artigianale e commerciale”**: vengono ricomprese in questa categoria tutte le altre utenze non domestiche che utilizzano la fornitura idropotabile per le attività commerciali, terziarie ed industriali non ricadenti nell'uso industriale.
- e) **“uso agricolo/zootecnico”**: rientra in tali tipologie l'utenza che utilizza l'acqua per l'abbeveramento del bestiame e/o per agricoltura, secondo quanto previsto dalla normativa vigente. L'erogazione dell'acqua per uso allevamento/agricoltura dovrà avvenire a mezzo di apposito contatore, disgiunto da qualsiasi altra utilizzazione. Si definiscono attività di allevamento degli animali o attività agricole quelle regolarmente iscritte alle specifiche categorie (imprenditore professionale con i relativi requisiti normativi). Sono esclusi da questa categoria caseifici, macelli, industrie agroalimentari e le attività ricettiva, di ristorazione e di vendita al dettaglio (ad esempio agriturismo, ecc.).

- f) **“uso pubblico non disalimentabile”**: rientrano in questa tipologia di uso le utenze

individuare all'art. 8.2 Allegato A della delibera 665/2017/R/IDR dell'ARERA (ospedali e strutture ospedaliere, case di cura e di assistenza, presidi operativi di emergenza relativi a strutture militari e di vigilanza, carceri, istituti scolastici di ogni ordine e grado, ed ulteriori utenze pubbliche che svolgono un servizio necessario per garantire l'incolumità sanitaria e la sicurezza fisica delle persone, ovvero tali per cui un eventuale sospensione dell'erogazione possa comportare problemi di ordine pubblico e sicurezza allo Stato).

- g) **“uso pubblico disalimentabile”**: rientrano in questa categoria gli enti pubblici diversi da quelli riconducibili alla categoria “uso pubblico non disalimentabile” come regioni, provincie, comuni, prefetture, musei, impianti sportivi pubblici o convenzionati, e le attività che svolgono funzioni di pubblica utilità, a prescindere dalla natura pubblica, come le organizzazioni di volontariato costituite ai sensi della legge 266/1991, le associazioni di promozione sociale costituite ai sensi della legge 383/2000, le organizzazioni governative costituite ai sensi della legge 49/1987 e che siano attività riconosciute negli appositi registri nazionali, regionali e provinciali.
- h) **“uso antincendio”**: rientrano in questa tipologia le utenze antincendio intestate a privati. L'erogazione dell'acqua per uso antincendio dovrà avvenire a mezzo apposito contatore, disgiunto da qualsiasi altra utilizzazione. Al fine di scoraggiare usi impropri per dette utenze, in caso di consumo estraneo all'emergenza, viene applicata la tariffa uso produttivo.
- i) **“altri usi”**: questa tipologia residuale comprende le altre utenze quali usi cantiere, impianti centralizzati per riscaldamento condominiale o altre tipologie non rientranti nelle precedenti.

L'attribuzione ad una delle categorie contrattuali sopra indicate sarà effettuata sulla base dell'uso prevalente, ove non sia possibile differenziarne l'uso. A tale scopo l'Utente dovrà sottoscrivere una dichiarazione da cui si evinca la prevalenza d'uso. Il Gestore si riserva la facoltà di verifica di tale dichiarazione.

Dovrà essere prevista l'installazione di contatori distinti nel caso di usi diversi anche per uno stesso Utente.

Nel caso di contatore a servizio di più unità immobiliari si applicherà quanto previsto per le utenze condominiali come indicato all'art. 41.

Le forniture sono regolate dalle presenti norme e dalle condizioni speciali che, di volta in volta, possono essere fissate nei relativi contratti per la fornitura d'acqua potabile.

Ad ogni tipologia d'utenza sopra individuata saranno applicati i criteri tariffari di volta in volta stabiliti dall'Autorità d'Ambito Ottimale.

Il Gestore si riserva di non accettare le richieste di acqua per raffreddamento qualora si tratti di attività non provviste di sistema di ricircolo (torri di raffreddamento od altro).

Per eventuali usi speciali o comunque diversi da quelli del presente articolo il richiedente dovrà farne specifica domanda al Gestore che si riserva le decisioni in merito.

È vietato destinare l'acqua per scopi diversi da quelli indicati all'atto della sottoscrizione del contratto o farsi concedente a terzi.

FORNITURE PER USO PRIVATO

In questa sezione si dettano le norme relative all'instaurazione del rapporto di fornitura idrica.

Art. 10 - Soggetti legittimati alla richiesta

La legittimazione a richiedere l'instaurazione del rapporto di fornitura di acqua appartiene al proprietario dell'immobile o alla persona fisica o giuridica che lo detiene legittimamente. Per le richieste d'allacciamento ad edifici ancora allo stato di progetto, deve essere presentata una planimetria della zona nella quale sorgerà la nuova costruzione, in scala adeguata, dalla quale risulti con esattezza l'ubicazione della futura costruzione, ed una pianta del fabbricato, in scala anch'essa adeguata, sulla quale sia possibile indicare l'esatta posizione dell'allacciamento e la posizione del contatore, concordata tra Gestore e richiedente. Tali elaborati grafici potranno essere forniti anche su supporto informatico in formato .dwg, .dxf, oppure .shp.

Art. 11 - Richiesta

La richiesta d'allacciamento alla rete idrica deve essere redatta su apposito modulo, predisposto dal Gestore e sottoscritto dal richiedente; la richiesta potrà essere avanzata anche telefonicamente al numero aziendale (Call Center qualora sia attivato il servizio) e anche attraverso il sito internet aziendale (qualora sia attivato il servizio), e sottoscritta per accettazione, da chi ha titolo o da persona espressamente delegata, al momento della redazione del preventivo di spesa. Alla richiesta d'allacciamento, dovranno essere allegati da parte del richiedente i documenti o relative autocertificazioni e i dati indicati nel modulo della richiesta stessa necessari in base alle disposizioni vigenti. Il richiedente dovrà produrre il permesso a costruire o altro documento idoneo o in alternativa autocertificazione contenente gli estremi per ottenere la fornitura di nuove costruzioni o ristrutturazioni; scaduta questa, dovrà presentare tempestivamente SCIA per agibilità o altro documento idoneo o in alternativa autocertificazione contenente gli estremi, in assenza del quale non si potrà procedere al cambio d'uso. Il cambio d'uso avrà decorrenza dalla data di presentazione dei suddetti documenti. Se la fornitura si riferisce ad un fabbricato privo di tali certificati, deve produrre il nulla osta del Comune di appartenenza.

Art. 12 - Diritto di rifiuto o revoca della fornitura

Nel caso di richiesta d'allacciamento per uso diverso da quello domestico, è facoltà del Gestore di rifiutare lo stesso o di condizionare la concessione, ove si verifichino le seguenti condizioni:

- eccessiva onerosità dell'adeguamento della rete;
- insufficienza di pressione e portata;
- gravi inadempimenti contrattuali;
- cause di forza maggiore.

In presenza di allacciamento alla idrica già esistente è facoltà del Gestore di rifiutare lo stesso o di condizionare/revocare la concessione, in qualsiasi momento, ove si verifichino le seguenti condizioni:

- insufficienza di pressione e portata;
- gravi inadempimenti contrattuali;
- cause di forza maggiore.

Art. 13 - Listino prezzi/Preventivi

A seguito della richiesta d'allacciamento e d'ogni richiesta che preveda il pagamento di un importo a carico del richiedente, il Gestore provvederà ad effettuare un preventivo economico e tecnico dei lavori necessari sulla base del presente Regolamento di fornitura del servizio idrico; spetta al Gestore determinare il diametro dell'allacciamento in funzione dell'uso

e della potenzialità dell'impianto, nonché il percorso delle tubazioni adduttrici dell'acqua e l'ubicazione del contatore tenuto conto, nei limiti del possibile, delle esigenze del richiedente. Nel preventivo saranno indicati i corrispettivi richiesti e tutte le informazioni previste agli articoli 7.2 e 20 della delibera 655/2015/R/IDR dell'ARERA.

Nel caso in cui per servire l'Utente, si debba far passare le tubazioni del Gestore o installare apparecchiature o pozzetti su terreni di proprietà di terzi, il richiedente deve far pervenire al Gestore il nulla osta scritto per la servitù dell'acquedotto. Restano a carico del richiedente eventuali oneri in caso di servitù e danni ai frutti pendenti per la realizzazione dell'allaccio, nonché oneri per danni dovuti alla gestione delle condotte poste in proprietà di terzi con vincolo di servitù. I tempi massimi garantiti per la preventivazione e per l'esecuzione dei lavori sono indicati nella Carta del Servizio Idrico Integrato. Il preventivo consegnato ed accettato dal richiedente ha una validità di 3 mesi; trascorso tale termine il preventivo eseguito perde di validità e la richiesta deve essere reiterata.

Art. 14 - Prelievi abusivi

È fatto divieto:

- a) di prelevare acqua dalle fontane pubbliche per usi diversi dall'alimentazione, dai servizi igienici e dagli altri impieghi domestici e di applicare alla bocca delle fontane cannelle di gomma o di altro materiale equivalente;
- b) di prelevare acqua dalle bocche di annaffiamento stradale e dei pubblici giardini e dalle prese di lavaggio delle fognature, se non da parte del personale autorizzato e per gli usi cui dette bocche sono destinate;
- c) di prelevare acqua dalle bocche antincendio se non per spegnimento di incendi. Il prelievo per uso antincendio è consentito anche dagli impianti elencati alle precedenti lettere a) e b).

Sono abusivi inoltre tutti i prelievi effettuati a monte del contatore o in assenza dello stesso se non espressamente autorizzati dal Gestore. I prelievi d'acqua dalla rete idrica sono consentiti per le destinazioni indicate nel contratto di fornitura. E' pertanto vietato l'uso dell'acqua per destinazioni ed usi anche parzialmente diversi da quelli dichiarati e autorizzati; tali prelievi sono comunque considerati abusivi. Successivamente alla stipula del contratto, qualsiasi modifica delle normative d'uso da parte dell'Utente e di qualsiasi altro dato che modifichi le condizioni contrattuali, dovrà essere immediatamente comunicata al Gestore e, nel caso in cui ciò si renda necessario, si dovrà provvedere alla stipulazione di un nuovo contratto di fornitura, adeguato alle diverse condizioni. I prelievi abusivi dell'acqua non sono tollerati dal Gestore che avrà la facoltà di sospendere l'erogazione senza obbligo di preavviso alcuno, e procedere poi con l'applicazione delle penalità nelle misure previste dal regolamento. Di tale intervento verrà, ove possibile, data comunicazione all'Utente. Tutti i prelievi in cui si ravvisano ipotesi di reato saranno denunciati e perseguiti a norma di legge.

Art. 15 - Divieto di rivendita dell'acqua

È fatto assoluto divieto di rivendita dell'acqua erogata dal Gestore. L'accertamento del fatto comporta l'immediata risoluzione del contratto di fornitura per colpa dell'Utente e il pagamento di una penale indicata nel listino in calce al presente Regolamento. Eventuali motivate deroghe al divieto vengono autorizzate dal Consiglio di Bacino Brenta.

Art. 16 - Realizzazione e manutenzione degli impianti e degli allacci

Nelle strade e piazze classificate comunali (o provinciali o regionali o statali, comprese nel territorio comunale) ove già esiste la condotta dell'acqua potabile del Gestore, entro i limiti del quantitativo d'acqua dallo stesso riconosciuto disponibile e sempre che condizioni tecniche non vi si oppongano, il Gestore è tenuto alla concessione d'acqua per gli usi previsti ed ha diritto di esigere i corrispettivi stabiliti. Nelle strade o piazze pubbliche non provviste di tubazioni stradali di distribuzione oppure dotate di rete insufficiente, il Gestore può accogliere le richieste d'allacciamento, compatibilmente con il programma di interventi previsto nel Piano d'Ambito e con l'esistente programmazione aziendale. Nel caso la richiesta non possa essere immediatamente soddisfatta, il Gestore potrà eseguire l'intervento a fronte del versamento anticipato da parte del richiedente di un corrispettivo pari al costo per la realizzazione della tubazione stradale, fatto salvo eventuali parziali contributi alla realizzazione da parte del Gestore stesso e/o delle Amministrazioni Comunali, Provinciali o Regionali, del territorio interessato (con rendicontazione periodica al Consiglio di Bacino Brenta). Le nuove condotte saranno gestite dal Gestore che, avrà la facoltà di allacciare alle predette condotte altri eventuali Utenti. Nel caso di lottizzazioni, i progetti delle opere di urbanizzazione primaria dovranno essere comunicati al Gestore che potrà indicare eventuali prescrizioni o modifiche al fine di uniformare le nuove costruzioni e garantire il funzionamento dei nuovi impianti; tali progetti dovranno essere presentati in duplice copia e dovranno comprendere oltre alla relazione tecnica, estratto P.R.G. Comunale, la planimetria dell'area interessata con evidenziate le strade, la tipologia dei fabbricati, la loro destinazione d'uso ed il numero delle utenze previste. Le opere verranno eseguite dal Gestore o da imprese da esso incaricate; tutti gli oneri per la realizzazione di tali opere sono a esclusivo carico della ditta lottizzante. La ditta lottizzante, con l'accettazione del preventivo, mette automaticamente a disposizione del Gestore l'area interessata dall'esecuzione delle opere e libera il Gestore da ogni responsabilità verso terzi. Il Gestore rimane responsabile della manutenzione delle condotte e delle canalizzazioni idriche messe in opera e potrà disporre anche per eventuali altri allacciamenti d'utenza. Nel caso in cui, per eseguire l'allacciamento sia necessario collocare in opera condutture o apparecchi su beni di proprietà di terzi, l'Utente dovrà presentare le necessarie autorizzazioni di terzi, sollevando il Gestore da ogni e qualunque controversia che potesse insorgere. Le tubazioni idriche stradali, anche se costruite a spese o col contributo degli Utenti, rimangono di proprietà del Gestore, come pure le derivazioni e gli allacciamenti costruiti con onere a carico degli Utenti. Tutte le manovre, verifiche, manutenzioni e riparazioni sulle derivazioni e sugli allacciamenti dalla presa stradale fino al punto di consegna compreso spettano esclusivamente al Gestore e sono pertanto vietate agli Utenti o a chiunque altro, sotto pena del pagamento delle penalità previste e con riserva d'ogni altra azione a norma di legge da parte del Gestore.

Per quanto riguarda la manutenzione delle opere:

1. E' a carico del Gestore la gestione, la manutenzione, il lavaggio e quant'altro necessario al mantenimento in efficienza della rete idrica fino al pozzetto d'utenza. Si precisa che la custodia dei dispositivi installati all'interno del pozzetto è a carico dell'utente come previsto da art. 17;
2. Nel caso la condotta sia ubicata in proprietà privata, il Gestore deve poter sempre accedere alla rete idrica di sua competenza, per eseguire gli interventi manutentori necessari, preavvisando il proprietario circa le operazioni da svolgere. Eventuali danni arrecati alla proprietà in seguito agli interventi di competenza saranno liquidati dal Gestore.
3. Le tratte di rete idrica devono essere mantenute accessibili e all'originaria situazione di

posa per ispezioni, per l'esecuzione d'interventi di manutenzione, di lavori di riparazione e di rifacimento, qualora si rendessero necessari.

4. È vietato realizzare costruzioni o eseguire piantumazioni di arbusti ad alto fusto o di alberi in prossimità delle reti idriche, per un fascia di almeno 4 m, modificare il profilo del terreno, in modo da mettere in pericolo l'accessibilità dei manufatti e la stabilità delle canalizzazioni, e quant'altro possa impedire o limitare l'esercizio dell'attività di gestione.

Art. 17 - Misuratore di consumi - Custodia del punto di consegna

I contatori sono collocati nel luogo più idoneo stabilito dal Gestore sentito il richiedente. Di norma saranno collocati in proprietà pubblica al limite della proprietà privata, in posizione di facile accesso per gli incaricati del Gestore, in modo da agevolarne la lettura e la manutenzione e comunque secondo quanto previsto dal successivo Art. 26.

In taluni casi potranno essere collocati in proprietà privata liberamente accessibile agli incaricati del Gestore (accesso carraio).

Qualora l'Amministrazione Comunale imponga la posa di contatori su nicchia incassata in qualunque manufatto posto a confine con la proprietà pubblica, automaticamente l'Utente si assume l'onere per la realizzazione e la manutenzione della nicchia e di tutti gli oneri accessori (telaio, porte coibentate ed ecc.). La nicchia, il telaio e le porte coibentate dovranno rispettare gli standard indicati dal Gestore.

I misuratori vengono posati aperti e solo a fronte della sottoscrizione di un contratto. Non è pertanto prevista la posa di contatori chiusi. L'eventuale richiesta di chiusura potrà avvenire solo a seguito della posa, con conseguente fatturazione delle spese contrattuali.

Tutti gli apparecchi di misura, e i relativi accessori, sono provvisti d'apposito sigillo di garanzia apposto dal Gestore ivi compresi quelli applicati per la limitazione/sospensione dell'erogazione della fornitura idropotabile in caso di morosità nei pagamenti o per altri motivi, espressamente indicati in tale Regolamento. Le manomissioni non sono tollerate dal Gestore che avrà la facoltà di applicare all'utente le penalità nelle misure previste dal Regolamento nel caso si riscontri fatto doloso nella manomissione il Gestore si riserva il diritto di denunciare il fatto alle competenti autorità .

L'Utente è considerato depositario del contatore e dei relativi accessori, compresa l'eventuale valvola di riduzione delle pressioni posata dal Gestore, posti all'interno del vano d'alloggiamento del contatore stesso ed è pertanto tenuto a segnalare qualunque manomissione o danno arrecato ai contatori anche da terzi o ignoti.

L'Utente deve provvedere, con la diligenza del buon padre di famiglia, affinché le suddette apparecchiature installate all'interno della sua proprietà e l'eventuale tratto di derivazione esistente nella sua proprietà siano preservati da manomissioni e da danneggiamenti ed è pertanto responsabile di qualunque manomissione o danno arrecato ai contatori anche da terzi o ignoti.

È diritto-dovere dell'Utente verificare periodicamente il contatore allo scopo di individuare eventuali anomalie e, in particolare, per intervenire direttamente e con la massima sollecitudine in caso di consumi eccessivi d'acqua dovuti a perdite occulte a valle del misuratore stesso.

a) Utilizzo del contatore

Le forniture dell'acqua sono di norma effettuate a deflusso libero, misurate da un contatore, di proprietà del Gestore, la cui portata è stabilita dal Gestore stesso in relazione al tipo di fornitura. Ad ogni contatore, di norma, fatte salve le situazioni preesistenti all'entrata in vigore del presente regolamento, non potrà essere allacciata più di una utenza, fatto salvo quanto disposto in base all'art. 41 del presente regolamento.

E' fatto assoluto divieto all'Utente di innestare a valle della sua derivazione qualsiasi tipo di presa allo scopo di prelevare acqua a favore di terzi sia a titolo gratuito che remunerativo, pena l'applicazione delle penalità previste dall'Art. 15. L'Utente è consegnatario del contatore e degli accessori, compresa l'eventuale valvola di regolazione posta dal Gestore, installati per l'impianto di sua pertinenza. Il Gestore ha la facoltà di sostituire gli apparecchi di misura e gli accessori, compresa l'eventuale valvola di regolazione posta dal Gestore, ogni qualvolta lo ritenga necessario, senza obbligo di preavviso.

b) Ubicazione e libero accesso

L'Utente ha l'obbligo di mantenere accessibili i locali contatori, sgombri e puliti pozzetti e nicchie dei contatori, assumendosi l'onere delle relative operazioni di manutenzione. In particolare in adiacenza, sopra il pozzetto o davanti alla nicchia del contatore, non dovranno essere posti in opera o sistemati, anche provvisoriamente, controsigilli, vasi di fiori, siepi, ed ogni altra cosa che comporti un aggravamento o difficoltà di lavoro per gli addetti alle letture o alle operazioni di manutenzione; in particolare l'Utente deve consentire l'accesso senza indugio al personale del Gestore o di ditte da esso incaricate per le letture e/o per interventi di manutenzione sui contatori o sugli accessori, compresa l'eventuale valvola di regolazione posata dal Gestore;

c) Gelo

La difesa del contatore dal gelo (ovunque sia posto) e i relativi accessori, compresa l'eventuale valvola di riduzione posata dal Gestore, è di competenza dell'Utente, il quale è tenuto a provvedere con idonei mezzi antigelo alla loro protezione ed a rispondere, a proprie spese, degli eventuali danni. A titolo cautelativo si invita l'Utente, che preveda di non usare continuamente l'acqua nei mesi invernali a scaricare tutto il proprio impianto interno.

In casi particolari, ove risulti necessario per motivi tecnici e di sicurezza, procedere con lo svuotamento anche di parte delle condotte dedicate a monte di suddetti impianti, per l'utente decorrerà comunque l'addebito della quota fissa in fattura, a parziale copertura delle spese di manutenzione sostenute dal Gestore per le operazioni di svuotamento e ripristino del servizio stesso.

Ogni danno a persone e cose derivanti dall'inosservanza delle norme di cui ai punti precedenti saranno sempre a carico dell'Utente; in particolare sarà a carico dell'Utente pure il costo per la riparazione e/o sostituzione del contatore e dei relativi accessori, compresa l'eventuale valvola di riduzione posata dal Gestore, danneggiati e il relativo consumo rilevato, salvo particolari valutazioni tecniche.

Il Gestore non assume alcun onere per la gestione e la manutenzione degli alloggi che contengono i contatori. In ogni caso la manutenzione e la sostituzione della condotta e degli accessori, fra il confine della proprietà ed il contatore posto all'interno della proprietà privata, sarà assicurata dal Gestore e può prevedere la compartecipazione di spesa dell'Utente.

Art. 18 - Spostamento del contatore

L'Utente può richiedere lo spostamento del contatore, a proprie spese, che verrà eseguito, previa verifica della fattibilità dell'intervento, esclusivamente dal Gestore; il medesimo Utente provvederà, a proprie spese, all'allacciamento degli impianti interni fino alla nuova ubicazione del contatore.

Restano a carico dell'Utente la manutenzione e/o sostituzione del tratto condotta e degli accessori, posti in opera dal Gestore nell'ambito del lavoro di spostamento del contatore e riposizionamento dello stesso nel nuovo pozzetto.

Senza il consenso da parte dell'utente è facoltà del Gestore procedere allo spostamento del misuratore a sue spese per modifiche intervenute nelle reti di distribuzione oppure quando ragioni di sicurezza o prevenzione lo consiglino. In quest'ultimo caso lo spostamento potrà, in

deroga a quanto sopra previsto, essere eseguito con spese in toto o in parte a carico del Gestore solo ed esclusivamente quando la necessità dello spostamento derivi da una maggiore facilità d'accesso per il Gestore ; di norma il Gestore provvederà a proprie spese all'esecuzione di tutti i lavori in sede pubblica ed al collegamento interno provvisorio, mentre saranno a carico dell'Utente i lavori in proprietà privata, compreso gli scavi e i rifacimenti di condotta. Nel caso il proprietario si rifiuti di rifare il ricollegamento o non conceda al Gestore di rifare il tratto posto in proprietà privata tra il nuovo pozzetto ed il vecchio pozzetto l'utente non potrà rivalersi sul Gestore per le eventuali perdite che si verificassero nel tratto non sostituito e per gli eventuali danni da queste causate. Inoltre il Gestore ha la facoltà di imporre il cambiamento dell'ubicazione del contatore a spese dell'Utente, qualora il contatore stesso, in seguito a modifiche ambientali fatte eseguire dall'Utente, venga a trovarsi in luogo poco adatto alle verifiche, alla conservazione, alla sicurezza ed alla manutenzione. L'Utente è tenuto ad eseguire le modifiche richieste entro i limiti di tempo che gli sono prescritti, salvo comunicazione al Gestore di eventuali impedimenti che ritardino l'esecuzione dei lavori. In caso di mancato adempimento di tali obblighi, il Gestore ha la facoltà di provvedere all'esecuzione d'Ufficio con addebito all'Utente dei costi sostenuti alla prima fatturazione utile. In caso di guasto o di palese imperfetto funzionamento del contatore, l'Utente ha l'obbligo di darne immediato avviso al Gestore. Qualora il contatore dovesse risultare deteriorato o illeggibile per cause non imputabili all'Utente, verrà sostituito a cura e spese del Gestore.

Art. 19 - Irregolare funzionamento e verifica del contatore

Nel caso in cui l'Utente ritenga non esatte le indicazioni del contatore potrà richiedere la verifica del corretto funzionamento del contatore di acqua potabile al Gestore o, per i contatori realizzati secondo il Decreto Legislativo 2 febbraio 2007, n. 22, attuativo della direttiva 2004/22/CE (MID) o secondo D.P.R. 23 agosto 1982, n. 854, attuativo della direttiva (CEE) n.75/33,, direttamente alla Camera di Commercio di competenza in conformità al Decreto –21 aprile 2017, n. 93.

La verifica da parte del Gestore potrà essere eseguita tramite verifica in loco con personale proprio o attraverso un laboratorio esterno, in quest'ultimo caso si rende necessario rimuovere il contatore, il quale, previa comunicazione all'Utente, verrà sostituito con un nuovo contatore.

Per i contatori realizzati secondo il Decreto Legislativo 2 febbraio 2007, n. 22, attuativo della direttiva 2004/22/CE (MID) o secondo D.P.R. 23 agosto 1982, n. 854, attuativo della direttiva (CEE) n.75/33, i criteri di verifica dovranno corrispondere a quelli indicati all'art. 5 **comm. 4** del Decreto Ministero dello Sviluppo Economico 21 aprile 2017, n. 93, mentre per i contatori realizzati prima del **D.P.R. 23 agosto 1982 n. 854** , saranno ritenuti idonei quando alla verifica l'errore medio di misurazione risulti compreso nel range del $\pm 5\%$.

Nel caso in cui risultasse una misurazione non conforme ai criteri descritti in precedenza, ovvero nel caso in cui non fosse praticabile la verifica, il Gestore provvederà alla sostituzione del misuratore a spese del Gestore e alla ricostruzione dei consumi dal momento in cui l'irregolarità si è prodotta, se determinabile, oppure sia stata rilevata e comunque non oltre anni uno dalla data della richiesta e all'accredito (o addebito) in base alla media dei consumi storici, così come definito dalla normativa vigente. Gli importi calcolati sulla base dei nuovi consumi saranno fatturati nella prima bolletta utile emessa dopo la sostituzione. **Per i casi previsti dall'art.5 comma 5 del Decreto del Ministero dello Sviluppo economico 21 aprile 2017, n. 93 il Gestore provvederà solamente alla sostituzione del misuratore.** Nel caso in cui la verifica confermasse la correttezza della misura, l'Utente sarà tenuto, per la verifica effettuata, al pagamento di un corrispettivo previsto nel listini prezzi; il corrispettivo sarà addebitato nella prima fattura utile.

Nel caso in cui si riscontrasse, a seguito di verifiche del misuratore richieste dall'Utente o eseguite nell'attività ordinaria del Gestore, che il contatore risulta bloccato , per il consumo

relativo al periodo di mancato funzionamento, il Gestore, imputerà un consumo pari a quello medio calcolato così come previsto dalla normativa vigente.

Nel caso in cui durante l'attività ordinaria di manutenzione, il Gestore riscontri che il contatore risulta bloccato, danneggiato o non misuri, per il consumo relativo al periodo di mancato funzionamento, il Gestore imputerà un consumo pari a quello medio calcolato così come previsto dalla normativa vigente.

Art. 20 - Controllo

Il Gestore ha sempre il diritto di ispezionare in qualsiasi momento gli impianti ed apparecchi destinati alla distribuzione dell'acqua all'interno di proprietà private. Tali ispezioni sono effettuate dal personale del Gestore o di ditte da esso incaricate. I dipendenti e/o gli incaricati del Gestore, muniti di tessera di riconoscimento, hanno la facoltà di accedere alla proprietà privata, sia per le periodiche verifiche dei consumi sia per accertare alterazioni o guasti nelle condutture ed agli apparecchi misuratori, e comunque per assicurarsi della regolarità dell'impianto e del servizio, sia in relazione al presente Regolamento ed ai patti contrattuali. In caso d'opposizione od ostacolo, il Gestore si riserva il diritto di sospendere l'erogazione del servizio e/o rivolgersi all'autorità giudiziaria, previa diffida scritta di almeno 24 ore, fino a quando le verifiche abbiano avuto luogo e sia stata accertata la perfetta regolarità dell'esercizio, senza che ciò possa dar diritto a richiesta di compensi od indennizzi di sorta da parte dell'Utente. La diffida non è richiesta ove ricorrano speciali ed eccezionali circostanze. Restano comunque fermi gli obblighi contrattuali di entrambe le parti e salva ogni riserva di esperire ogni altra azione a norma di legge da parte del Gestore. Resta altresì salvo il diritto del Gestore di sospendere l'erogazione e di risolvere il contratto di fornitura, nonché di esigere il pagamento di qualsiasi credito comunque maturato previa regolare notifica d'intimazione a provvedere nel termine di 10 giorni e/o di applicare le penali previste dal presente Regolamento.

Art. 21 - Verifica del livello di pressione

L'Utente può richiedere la verifica del livello di pressione della rete nei pressi del punto di consegna. La verifica sarà effettuata da personale del Gestore o dallo stesso incaricato, e su richiesta alla presenza dell'Utente previo appuntamento.

Nel caso in cui i valori rilevati non risultino compresi entro i valori di riferimento previsti dalla normativa in vigore o dalle condizioni riportate nel contratto di fornitura, il Gestore analizzerà le possibilità del ripristino delle condizioni provvedendo a informare l'Utente delle soluzioni applicabili. In questo caso le spese relative alla verifica saranno poste a carico del Gestore. Nel caso la verifica non metta in evidenza anomalie di funzionamento il costo del controllo è addebitato all'Utente. Il primo intervento per ogni utenza è comunque in ogni caso senza oneri per l'Utente. Il carico idraulico minimo/massimo garantito è definito dal D.P.C.M. 4 marzo 1996, "Disposizioni in materia di risorse idriche". Nel caso le condizioni della rete idrica non consentano il rispetto dei limiti minimi previsti dal D.P.C.M. 4 marzo 1996 il carico minimo garantito verrà indicato nel contratto.

La soluzione a casi particolari e ben individuabili non afferibili alla casistica generale, saranno oggetto di specifica valutazione tecnica e/o economica.

Solo nel caso in cui la pressione garantita al punto di consegna, rapportato al piano stradale, sia in parte o sempre superiore a 70 m il Gestore, a proprie spese, posizionerà la valvola di riduzione delle pressioni, mentre, diversamente, l'eventuale organo di riduzione sarà a carico dell'utente.

Art. 22 - Manomissioni delle opere del contatore

È fatto assoluto divieto all'Utente di manomettere i sigilli predisposti dal Gestore al contatore, nonché quelli apposti per la sospensione dell'erogazione dell'acqua nel caso di morosità nei pagamenti o per altri motivi. Per qualsiasi manomissione, alterazione o rottura del contatore o dei sigilli, anche causata da terzi, l'Utente, fatto salvo al Gestore il diritto di risarcimento del danno ed ogni altra ragione ed azione in sede civile e penale, dovrà corrispondere una penale stabilita dal listino. In caso di danneggiamento, l'Utente dovrà darne immediata comunicazione al Gestore. Nella nicchia o nel pozzetto ove è installato il contatore, devono sussistere esclusivamente gli impianti installati dal Gestore e le opere di collegamento private, necessarie per l'adduzione dell'acqua all'Utente. Nell'eventualità sia accertata, da parte del Gestore, l'inosservanza di quanto stabilito al precedente comma, l'Utente dovrà provvedere immediatamente al ripristino a sue spese dell'impianto. Inoltre, qualora i fatti sopra indicati avessero compromesso la regolarità ed esattezza della misura dell'acqua, il Gestore ha il diritto di addebitare il consumo per il periodo corrispondente all'errata o falsata misura, secondo la potenzialità dell'impianto, in base ai consumi medi rilevati nella categoria d'utenza a cui l'Utente appartiene, senza tener conto delle indicazioni del contatore, fatta salva ogni altra ragione ed azione, nonché il diritto di sospendere la fornitura senza obbligo di preavviso. Nel caso di utenza non attiva il proprietario assume le stesse responsabilità dell'Utente.

Art. 23 - Interruzione del Servizio

Il Gestore non assume responsabilità alcuna per eventuali interruzioni di erogazioni e diminuzioni della pressione dovute a cause di forza maggiore o per necessità di esecuzione di lavori, previa comunicazione secondo i termini definiti nella Carta del Servizio Idrico Integrato: in nessuno di tali casi l'Utente avrà diritto ad abbuoni, indennizzi, o a risarcimenti a qualsiasi titolo. Pertanto le utenze che, per la loro natura, richiedano un'assoluta continuità di servizio (es. gli impianti antincendio) dovranno provvedere all'installazione di un adeguato impianto di riserva. Nei casi sopra descritti, il Gestore avrà in ogni caso la facoltà di sospendere l'erogazione dell'acqua sia agli impianti privati sia a quelli pubblici. Il Gestore s'impegna ad informare gli Utenti nei modi e nei tempi più adeguati alla circostanza e previsti dalla Carta del Servizio Idrico Integrato.

Art. 24 - Verbali di posa, chiusura, rimozione o sostituzione del contatore

L'utente è di norma preavvisato dell'installazione, chiusura, sostituzione programmata e rimozione del contatore, e in sede di esecuzione degli interventi è compilato un apposito modulo predisposto dal Gestore che funge da verbale, sottoscritto dall'Utente se presente. In caso d'assenza dell'Utente l'intervento potrà in ogni caso essere eseguito e l'Utente potrà richiedere copia del verbale. I contatori dell'acqua non possono essere rimossi o spostati se non per mezzo dei dipendenti del Gestore o da personale incaricato dallo stesso. Il Gestore provvede alla manutenzione dei contatori ed ha facoltà di sostituire gli stessi quando sussistano evidenze tecniche, anche senza obbligo di preavviso e seguendo la procedura di cui ai commi precedenti. L'impianto per la distribuzione dell'acqua a valle dell'apparecchio misuratore e la relativa manutenzione è eseguita a cura e spese dell'Utente. Il Gestore si riserva di formulare prescrizioni speciali che riterrà necessarie e di collaudare o verificare, dal lato tecnico ed igienico, gli impianti interni, prima che gli stessi siano posti in servizio e, successivamente, ogni qual volta lo ritenga opportuno.

Art. 25 - Limitatori di portata

Il Gestore ha facoltà di inserire nella derivazione un limitatore di portata commisurato alle massime prestazioni del contatore. Nel caso di consumi rilevanti, i quali possano inficiare la regolarità del servizio in rete il Gestore si riserva la facoltà di imporre particolari accorgimenti

tecnici.

Art. 26 - Norme per l'esecuzione degli allacciamenti

Gli allacciamenti (nuova presa, spostamenti, impianti, bocche antincendio) sono realizzati direttamente dal Gestore o da ditta incaricata e prevedono la posa in opera di una tubazione che, derivando dalla condotta principale, andrà a servire i contatori posizionati come da Art. 17 del Regolamento. Tale posizione sarà concordata con il personale del Gestore e dovrà essere di facile accesso per le letture e per le operazioni manutentive; a riguardo si confronti anche l'Art. 18 del presente Regolamento. L'impianto di adduzione dell'acqua dalla tubazione stradale fino al contatore compreso è quindi eseguito dal Gestore che ne rimane proprietario, ne assume la manutenzione e la responsabilità.

L'Utente è comunque tenuto a preservare da manomissioni o danneggiamenti l'impianto di derivazione nel tratto di sua proprietà, risponde, quindi, dei danni a lui imputabili e, in questo caso, è obbligato a rimborsare le spese di riparazione dell'impianto idrico eseguite dal Gestore. Nel caso di guasti l'Utente deve darne immediata comunicazione al Gestore affinché questo possa eseguire le necessarie riparazioni. All'interno dell'apposito vano pozzetto-contatore, nell'armadietto e nella nicchia murale (muniti di adeguate protezioni dal gelo e dagli urti), dovranno essere installate solo apparecchiature di proprietà del Gestore. Sarà a carico dell'Utente l'onere per l'installazione e la successiva manutenzione di apparecchiature per la riduzione della pressione (riduttori di pressione) e/o per la installazione di apparecchiature che si rendessero necessarie a causa della limitata e/o insufficiente pressione (impianto di autoclave); tali apparecchiature dovranno essere installate secondo le indicazioni del Gestore e mantenute dall'Utente. I dispositivi di sollevamento eventualmente installati dai privati debbono essere idraulicamente disconnessi dalla rete di distribuzione; le reti private debbono essere dotate di idonee apparecchiature di disconnessione idraulica (valvole di non ritorno).

Il richiedente l'allacciamento idrico è tenuto a pagare i corrispettivi dovuti ai prezzi previsti, restando a carico del Gestore tutte le opere necessarie per l'allacciamento idrico. L'Utente ha l'obbligo di mantenere accessibili, sgombri e puliti i pozzetti e le nicchie ove si trovano installati i contatori dell'acqua.

Art. 27 - Tipologia degli allacciamenti

La realizzazione delle opere relative agli allacciamenti saranno adeguate alla tipologia dei fabbricati ed al numero delle utenze da servire. Gli allacciamenti avranno quindi le seguenti caratteristiche tecniche:

- a) Fabbricato con una o più utenze. Nel caso di fabbricato con una o più utenze, i contatori, muniti ciascuno di relativa presa sigillabile, potranno essere installati in un adeguato pozzetto esterno. Nel caso il pozzetto esistente presenti prese libere, il gestore ha facoltà di autorizzare il collegamento delle utenze attigue.
- b) Allacciamenti provvisori a carattere forfetario. Per particolari esigenze, eccezionali manifestazioni, spettacoli viaggianti, fiere o circhi equestri potranno essere concesse forniture d'acqua a tempo determinato previo il versamento di una somma determinata dal Gestore e da versarsi anticipatamente.
- c) Fontanelle pubbliche. E' ammesso l'allacciamento per le fontanelle pubbliche, dotate di apposito contatore, nel rispetto delle disposizioni indicate nell'art. 17, intestate all'ente che ne fa richiesta e che si assume la responsabilità di controllo dei consumi.
- d) Soste temporanee autorizzate. Dotazione del servizio idrico a carovane – abitazione per periodi di sosta, che esulano nella fattispecie della manifestazione temporanea, autorizzati dal Comune competente.

Per casi diversi non rientranti tra quelli elencati, il Gestore si riserva la facoltà di verificare il singolo caso o la singola richiesta con il Consiglio di Bacino Brenta.

Art. 28 - Servizio antincendio

- a) Idranti uso pubblico: Il Gestore installa gli idranti antincendio pubblici, che faranno parte integrante della rete acquedottistica, nel rispetto delle indicazioni delle Autorità competenti. Tali idranti hanno essenzialmente il compito di alimentare i mezzi antincendio dei VVFF e quelli della Protezione Civile o mezzi autorizzati dal Gestore.
- b) Bocche antincendio private: Per quanto riguarda gli utenti privati, nel caso debbano dotarsi di un impianto antincendio, il Gestore si renderà disponibile ad alimentare nelle modalità previste dalle norme tecniche vigenti e nei limiti delle caratteristiche tecniche della rete di distribuzione.

Per l'alimentazione di bocche da antincendio vengono stipulati appositi contratti e costruite prese di alimentazione, le quali non possono mai ed in alcun caso servire per utilizzazioni diverse da spegnimenti di incendi. Il Gestore provvede alla costruzione delle suddette prese sino al limite della proprietà privata installando un contatore. In caso di utilizzo delle bocche antincendio private, a qualsiasi titolo avvenuto, l'Utente dovrà darne avviso scritto al Gestore entro 48 ore. L'apertura delle bocche antincendio effettuata in mancanza dell'avviso di apertura nei termini suddetti darà luogo all'applicazione della penale prevista dal presente Regolamento.

Alle forniture antincendio sono sempre garantiti i livelli di servizio minimo previsti dalla direttiva e normativa di settore con specifico riferimento al punto 8 del vigente DPCM del 04/03/1996.

Diversi e superiori livelli prestazionali possono essere offerti ma non sono garantiti se non attraverso espresse definizioni contrattuali.

Per motivi di carattere gestionale o funzionale, è consentita al Gestore la modifica unilaterale delle condizioni di fornitura, fatto salvo il rispetto dei livelli minimi previsti dalla norma.

In tal caso è fatto l'obbligo al Gestore di comunicare all'interessato le modifiche delle condizioni di fornitura tempestivamente e, per i soli interventi programmati che portano ad una modifica permanente, con un anticipo di almeno 60 giorni lavorativi che diventano 180 in caso di ditte che usufruiscano del servizio antincendio.

NORME PER LA REALIZZAZIONE DEGLI IMPIANTI PRIVATI

Art. 29 - Generalità sugli impianti interni

La realizzazione e la manutenzione degli impianti a valle del punto di consegna, nicchia e/o pozzetto inclusi, qualora all'interno della proprietà, è effettuata a cura e spese da parte dell'Utente il quale si assume anche l'onere per la corretta manutenzione di tutte le componenti installate. Il Gestore resta in ogni caso sollevato da qualsiasi responsabilità diretta o indiretta, derivante dall'uso dell'impianto interno, la cui gestione e manutenzione saranno tutte a carico dell'Utente. Ne consegue che l'Utente dovrà provvedere alla immediata riparazione dei guasti (perdite) all'impianto interno di sua proprietà in quanto tutti i danni ed i consumi rilevati, e quindi anche l'acqua dispersa, saranno addebitati all'Utente. I lavori per la realizzazione e manutenzione degli impianti in questione dovranno essere affidati, nel rispetto della normativa vigente. Gli installatori sono tenuti a rilasciare apposito certificato di conformità. Il Gestore si riserva di formulare le prescrizioni tecniche in proposito, in aggiunta a quanto di seguito indicato.

Art. 30 - Ubicazione ed installazione delle condutture idriche in area privata

Le tubazioni costituenti gli impianti privati alimentati dal pubblico acquedotto devono essere realizzate seguendo le norme di buona tecnica, e sulla scorta delle indicazioni tecniche del Gestore e utilizzando materiali idonei al convogliamento di acqua destinata al consumo umano. Nell'interno degli stabili le tubazioni devono essere collocate in posizioni tali da non poter essere danneggiate, ad un'adeguata distanza da superfici riscaldate, in particolare da camini. Le tratte interrate dovranno essere poste ad una profondità tale da scongiurare i rischi di congelamento e riscaldamento dell'acqua. Nell'eventualità che quest'ultima condizione non possa essere assicurata, le condotte dovranno essere convenientemente protette ed isolate. Nessun tubo dell'impianto, potrà di norma sottopassare ed, in nessun caso, essere posto all'interno di fogne, pozzetti di smaltimento, pozzi neri o simili.

Art. 31 - Collegamenti d'impianti ed apparecchi utilizzatori

Per ragioni igienico-sanitarie sono assolutamente vietati ritorni di acqua da impianti privati. E' vietato collegare le condutture d'acqua potabile con apparecchi, tubazioni, impianti contenenti vapore, acque non potabili, acque ad uso irriguo o d'altro acquedotto o comunque commiste a sostanze estranee. E' ugualmente vietato il collegamento dei tubi dell'acqua potabile allo scarico dei bagni senza interposizione di vaschette aperte con rubinetti a galleggiante; tutte le bocche devono erogare acqua con zampillo libero e visibile, al di sopra del livello massimo consentito dai recipienti ricevitori. E' vietato l'uso delle tubazioni dell'acqua per la dispersione di correnti elettriche prodotte o trasmesse da apparecchi o macchine elettriche e d'elettrodomestici, ecc.; l'impianto interno dovrà quindi essere elettricamente isolato dalla rete stradale con apposito giunto isolante e non potrà essere utilizzato come presa di terra per il collegamento di apparati elettrici. I trasgressori saranno tenuti al risarcimento al Gestore degli eventuali danni prodotti dall'inosservanza di quanto indicato al precedente comma.

Art. 32 - Installazione di valvole di non ritorno sulle utenze industriali, artigianali, ospedali, ecc.

Le utenze industriali, artigianali e comunque considerate a rischio d'inquinamento, sono tenute ad installare, a propria cura e spese, apposite valvole di non ritorno, di tipo e con modalità d'impianto approvate dal Gestore, per evitare il verificarsi di reflussi dall'impianto interno nella rete di distribuzione dell'acqua potabile. Tale obbligo permane anche nel caso di impianti antincendio provvisti di attacco per autopompa.

La manutenzione delle valvole di non ritorno spetta all'Utente, che è tenuto a controllarne

periodicamente l'efficienza e ad effettuare tutti gli interventi occorrenti. Qualora risulti dimostrato, su accertamento operato dai servizi tecnici del Gestore, che l'utenza a rischio non ha ottemperato alle prescrizioni imposte, i servizi medesimi sono tenuti, previa diffida, ad interrompere l'erogazione dell'acqua.

Art. 33 - Impianti di pompaggio privati

Gli impianti per il sollevamento dell'acqua all'interno degli edifici devono essere installati in maniera che sia impedito il ritorno in rete dell'acqua sollevata, anche nel caso di guasto alle relative apparecchiature. Essi dovranno essere collegati ad un adeguato serbatoio di accumulo realizzato come illustrato nell'articolo seguente. E' vietato in ogni caso l'inserimento diretto delle pompe sulle condotte derivanti da quelle stradali. Casi particolari possono essere autorizzati in deroga solo a seguito di esame istruttorio con esito favorevole.

Art. 34 - Serbatoi di accumulo privati

Nel caso si renda indispensabile l'accumulo d'acqua in serbatoi privati essi dovranno essere realizzati in maniera da mantenere inalterata la qualità dell'acqua contenuta. Dovranno inoltre essere installati in locali areati ed asciutti, in posizione tale da assicurare una agevole manutenzione, compresa la periodica pulizia. La bocca d'alimentazione deve trovarsi al di sopra del livello massimo, in modo da impedire ogni possibilità di ritorno dell'acqua per sifonamento. Dovranno essere presenti inoltre scarico di fondo, scarico di troppo pieno collocato al di sotto della bocca di alimentazione, tappi ermetici, valvole di aerazione e afflussi singoli per ogni vasca. Gli scarichi non dovranno essere collegati direttamente con le reti fognarie. Resta inteso che le eventuali responsabilità conseguenti alla non potabilità dei serbatoi di accumulo sono esclusivamente a carico dell'Utente. Il caricamento dei serbatoi di accumulo dovrà avvenire tramite dispositivi idraulici che non comportino fenomeni di colpo d'ariete a monte del punto di consegna. L'utente potrà essere chiamato a rispondere degli eventuali danni arrecati alla rete idrica nel caso il Gestore accertasse che la causa della rottura fosse dovuta al malfunzionamento degli organi idraulici installati dall'utente.

Art. 35 - Pozzi d'acqua ad uso privato

I pozzi d'acqua ad uso privato e le condotte ad essi collegate non potranno in nessun caso essere connessi con gli impianti privati alimentati dall'acquedotto pubblico, nemmeno in presenza di apparecchiature di intercettazione, ritegno e disconnessione idraulica. In caso di accertata inosservanza di quanto sopra l'azienda procederà con la sospensione dell'erogazione idrica fino a quando non siano state eseguite, a cura e spese dell'Utente, le modifiche necessarie. Tutte le spese inerenti anche l'interruzione e la successiva riattivazione saranno a carico dell'utenza così come ogni responsabilità in merito alla mancata osservanza di quanto sopra.

ACCERTAMENTO DEI CONSUMI E FATTURAZIONE

Art. 36 - Lettura del contatore

L'Utente ha l'obbligo di consentire e facilitare in qualsiasi momento al personale del Gestore o comunque incaricato dallo stesso l'accesso ai misuratori per effettuare la rilevazione dei consumi idrici. Il Gestore, nei casi possibili, si impegnerà a garantire la propria massima disponibilità nelle operazioni di informazione presso l'Utente allo scopo di agevolare l'accesso ai contatori da parte dei propri incaricati. In caso d'impossibilità di accedere al contatore per assenza dell'intestatario sarà rilasciata dagli incaricati un avviso di "autolettura"; il gestore rende operative le modalità di autolettura tramite telefono, sms, portale web. La mancata comunicazione dell'autolettura relativa ad un periodo di fatturazione potrà comportare l'addebito di un consumo presunto.

Qualora per causa dell'Utente non sia stato possibile effettuare più di una lettura periodica del contatore, è facoltà del Gestore disporre, previa comunicazione, la sospensione della fornitura fino a che l'Utente non abbia consentito al personale del Gestore di effettuare la lettura ed eseguire le opportune verifiche.

Art. 37 - Fatturazione dei consumi

Le fatture vengono emesse sulla base di un piano di fatturazione approvato dal gestore secondo la periodicità prevista dalla Carta dei Servizi. Il gestore si riserva di emettere bollette o fatture di acconto sulla base di consumi in precedenza rilevati. Il Gestore potrà addebitare agli Utenti gli importi relativi alla fornitura idrica congiuntamente a quelli relativi all'asporto rifiuti.

Le fatture sono inviate o consegnate al domicilio dichiarato dall'Utente in sede di stipula del contratto, con possibilità, su richiesta del medesimo, di inviare le fatture ad un indirizzo ed a un nominativo diverso. Previa iscrizione al portale www.etraspa.it nella sezione dedicata, l'Utente ha inoltre la possibilità di chiedere l'invio della fattura solo alla propria mail.

Alla determinazione dei consumi viene applicato il sistema tariffario dell'ambito territoriale ottimale Brenta. Agli effetti della determinazione dei consumi è considerato soltanto l'intero metro cubo rilevato dalla lettura del contatore, trascurando le frazioni di metro cubo. Sulla base di questi criteri generali e compatibilmente con il raggiungimento di un adeguato livello di economicità del servizio di rilevazione dei consumi, il Gestore potrà emettere "fatture d'acconto" tra una lettura effettiva e l'altra ovvero fatture a conguaglio e acconto per stabilizzare i periodi di competenza. I consumi d'acconto saranno determinati sulla base dei consumi storici dell'Utente come previsto dalla normativa vigente. Per i nuovi contratti di fornitura, i consumi presunti saranno calcolati in base ai consumi medi della tipologia contrattuale d'appartenenza. In ogni caso, con la prima fattura emessa a seguito di lettura effettiva del contatore, sarà effettuato il conguaglio ricalcolando i consumi dalla precedente lettura effettiva. Nel caso in cui, in sede di lettura del contatore, si rilevi una manomissione dello stesso, compresa la rimozione del sigillo di garanzia apposto dal Gestore, i consumi saranno addebitati in base ai consumi storici, così come previsto dalla normativa vigente. Inoltre, nel caso in cui sia accertato il dolo o la colpa dell'Utente, quest'ultimo sarà soggetto al pagamento della penale prevista dal presente Regolamento. Il pagamento della fattura non libera l'Utente dall'addebito di eventuali precedenti consumi non fatturati e quindi non pagati o dal pagamento di addebiti erroneamente non imputati. L'Utente è tenuto a controllare tutti i dati riportati sulla fattura (dati anagrafici, intestazioni, codice fiscale e/o partita IVA, ed in particolare le letture) ed a comunicare al Gestore eventuali errori riscontrati.

Come previsto dalla normativa in vigore, la tariffazione delle utenze domestiche residenti prevede l'applicazione di un sistema "pro capite", con fasce di consumo determinate in base al numero di componenti del nucleo familiare ove il dato del sia disponibile, ovvero un meccanismo forfettario pari a 3 (tre) componenti per le utenze per le quali il dato non sia

stato comunicato al Gestore da parte dei Comuni e/o dell'utente interessato.

Il sistema tariffario pro-capite, in via transitoria e fino al termine indicato dalla delibera 665/2017/R/IDR dell'ARERA (Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente) laddove definito in base all'effettiva numerosità dei componenti di ciascuna utenza domestica residente, sarà rilevato al 01.01 dell'anno di fatturazione di riferimento, eventuali variazioni verificatesi in corso d'anno saranno in ogni caso recepite dal 01.01 successivo a quello di riferimento, salvo l'avvio da parte del Gestore di modalità di acquisizione puntuali dall'Anagrafe Nazionale

E' fatta salva la possibilità dell'utente di dichiarare le variazioni intervenute e chiedere il ricalcolo nel caso le stesse siano state correttamente comunicate al gestore nelle modalità previste.

Il gestore è tenuto a garantire all'utente la possibilità di rateizzare il pagamento qualora la fattura emessa superi del 80% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi.

Qualora sussistano le condizioni di cui sopra, il gestore riconosce all'utente finale la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione, con rate non cumulabili e con una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo un diverso accordo fra le parti.

Il termine per l'inoltro della richiesta di rateizzazione da parte dell'utente finale che ne ha diritto è fissato nel decimo giorno solare successivo alla scadenza della relativa fattura.

Le somme relative ai pagamenti rateali possono essere maggiorate:

- a) degli interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea;
- b) degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato.

Art. 38 - Contenuti del documento di fatturazione

Le fatture, oltre all'ammontare dei consumi effettuati calcolato in base alle tariffe in vigore, comprendono gli importi dovuti dall'Utente come quote fisse, componenti perequative, imposte, tasse, penali, arretrati, deposito cauzionale, spese di elaborazione, riscossione e ogni altro addebito previsto dal presente regolamento. La fattura rispetterà i criteri e le normative stabiliti dalle Autorità competenti e conterrà le informazioni utili all'Utente relative al rapporto commerciale ed ai servizi offerti dal Gestore.

Art. 39 - Consumi anomali

Ogni Utente risponde della buona costruzione e manutenzione degli impianti idrici interni. L'Utente ha il diritto-dovere di controllare i consumi, con la normale cura del buon padre di famiglia, attraverso l'autolettura periodica del contatore quindi, di norma, nessun abbuono è ammesso per eventuali dispersioni o perdite dagli impianti stessi dopo il contatore, da qualunque causa prodotte, né il Gestore può direttamente o indirettamente essere chiamato a rispondere dei danni che potessero derivare da guasti negli impianti idrici privati, salvo la comprovata responsabilità del Gestore stesso.

Art. 40 - Copertura perdite occulte

L'Utente che rileva un consumo anomalo per perdita occulta d'acqua può accedere al fondo copertura perdite. L'Utente che rileva un consumo anomalo che rientra nei termini della copertura, prima di procedere a riparazioni o sostituzioni e successivi ripristini, deve dare tempestivo avviso al Gestore, il quale provvederà agli opportuni accertamenti a mezzo del proprio personale, pena la decadenza delle condizioni per l'apertura della pratica di risarcimento. La perdita d'acqua deve essere derivata da un fatto accidentale avvenuto a valle del contatore dell'acquedotto del Gestore e sull'impianto interno di utilizzazione a seguito di rottura delle condutture anche per effetto di vetustà o corrosione. La perdita deve avvenire in una parte dell'impianto o interrata o sepolta nel conglomerato cementizio ed in ogni caso non in vista e non rilevabile esternamente in modo diretto ed evidente. Si intendono incluse nella copertura le perdite che si verificassero all'interno dei pozzetti chiusi, ad esclusione di eventuali rotture del contatore causate dal gelo, come previsto dall'art. 17. Sono escluse dalla definizione di "perdita" i consumi derivanti dal non perfetto funzionamento dei rubinetti e di eventuali impianti installati dal cliente (a titolo esemplificativo e non esaustivo: vaschette wc, impianti di riscaldamento/refrigerazione, vasche di accumulo, impianti fotovoltaici, centraline di irrigazione, ecc.). Da tale copertura sono comunque esclusi Utenti quali cantieri edili e Utenti che usufruiscono di forniture straordinarie temporanee.

La documentazione relativa all'avvenuta riparazione della perdita dovrà pervenire al Gestore entro 30 gg dagli accertamenti effettuati dal personale del Gestore. Trascorsi inutilmente i 30 gg., senza adeguata interruzione dei termini di prescrizione, la pratica sarà archiviata d'ufficio e non sarà garantita dal Gestore alcuna copertura alla perdita, sebbene rientrante nei limiti per il risarcimento.

La perdita d'acqua per rientrare nei limiti di copertura, deve aver fatto registrare un consumo medio giornaliero fatturato superiore del 70% del consumo storico, come previsto dalla normativa vigente. Nei casi di nuove utenze, la media utilizzata verrà determinata con le letture successive.

Il Gestore copre esclusivamente il danno derivante dal maggior costo, alle tariffe vigenti, conseguente il maggior consumo d'acqua e delle relative imposte (fognatura e depurazione), per la parte eccedente il consumo storico aumentato del 50% e la liquidazione verrà effettuata sull'eccedenza. La riduzione sarà applicata dalla data nella quale si presume che possa essere iniziata la perdita fino alla data di accertamento del

personale tecnico. Non sarà possibile, in ogni caso, partire da una data precedente all'ultima lettura utile alla fatturazione.

Il danno sarà liquidato direttamente dal Gestore. Il massimale è stabilito dal listino per pratica di risarcimento.

Art. 41 - Utenze condominiali

Utenze condominiali nuove (utenze condominiali con impianto a risparmio energetico centralizzato): per i condomini con impianti a risparmio energetico centralizzato è prevista l'installazione di un contatore unico per ogni singolo impianto a risparmio energetico (fornitura acqua calda) con l'applicazione della tariffa prevista per l'uso prevalente delle utenze condominiali servite, fatturata all'amministratore del condominio o all'eventuale rappresentante; e per la fornitura di acqua fredda il montaggio di un contatore per ogni unità immobiliare e l'applicazione della relativa tariffa fatturata a ciascun Utente.

Utenze condominiali già esistenti:

1. Per i consumi effettuati dalle utenze già esistenti raggruppate servite da un unico misuratore, a valle del quale non siano presenti singoli contratti di fornitura tra le singole unità immobiliari e il Gestore, la fattura sarà calcolata costruendo gli scaglioni tariffari tenendo presente il numero delle unità immobiliari e le relative categorie d'uso ove definibili puntualmente, ovvero applicando l'uso prevalente;
2. I consumi effettuati dalle utenze già esistenti raggruppate servite da un unico misuratore, a valle del quale siano presenti singoli contratti di fornitura fra le unità immobiliari e il Gestore, saranno fatturati oltre alla quota fissa dovuta direttamente ai vari intestatari dei singoli contratti secondo i consumi rilevati dai singoli contatori con la tariffa relativa alla categoria d'uso. L'eventuale differenza positiva fra i consumi rilevati dal contatore generale e la somma dei consumi rilevati ai singoli contatori, per scostamenti superiori ad una franchigia del 5%, sarà fatturata al condominio con la tariffa prevista per l'uso prevalente delle utenze condominiali servite (contatori defalchi);
3. I consumi effettuati dalle utenze già esistenti raggruppate servite da un unico misuratore a valle del quale non siano presenti contatori, ma siano stati stipulati singoli contratti tra il Gestore ed i condomini, le fatture saranno calcolate ripartendo proporzionalmente il consumo in base al numero delle unità immobiliari fermo restando l'applicazione della fascia tariffaria di appartenenza. In caso di perdite d'acqua, tra il punto di consegna d'utenze idriche già esistenti, sprovviste di contatore generale, e i misuratori divisionali posti all'interno del condominio, e quindi dove esistano per ogni utenza divisionale contratti di fornitura diretti con il Gestore, il Condominio è tenuto a provvedere all'immediata riparazione della perdita nell'impianto interno condominiale. Nel caso d'inottemperanza da parte del Condominio il Gestore potrà ridurre l'erogazione idrica al livello essenziale. Il Condominio rimane, in ogni caso, unico responsabile in merito ai danni che tale perdita potrebbe arrecare alle proprietà pubbliche e/o private.

PAGAMENTI E SANZIONI

Art. 42 - Indennità di ritardato pagamento e morosità

I corrispettivi e i canoni sono dovuti, di norma, posticipatamente. Il Gestore si riserva la facoltà di emettere bollette o fatture di acconto sulla base dei consumi in precedenza rilevati. Le bollette o fatture vengono inviate all'Utente almeno 20 giorni prima della data di scadenza indicata; l'Utente deve interamente pagarle, entro la data di scadenza indicata.

Premesso che il Gestore si riserva la facoltà di modificare i modi e le forme di pagamento, previo preavviso all'Utente con almeno 30 giorni di anticipo, si precisa che i pagamenti devono essere effettuati, alternativamente, con le modalità e i canali previsti al punto 5.3 della Carta del Servizio Idrico Integrato. Per il ritardo nei pagamenti, sono addebitati all'Utente, nelle bollette successive, gli interessi di mora calcolati dal giorno di scadenza del termine per il pagamento della bolletta, applicando il tasso di riferimento fissato dalla Banca centrale Europea maggiorato del tre e mezzo per cento (3,5%), oltre alle spese di recupero credito. Periodicamente, il Gestore potrà adeguare quest'ultimo importo all'andamento dell'inflazione.

Decorsi i tempi previsti per il pagamento, quindi in caso di morosità, il Gestore trascorsi almeno dieci (10) giorni solari dalla scadenza della fattura, provvede ad inviare un primo sollecito bonario. Se il pagamento non viene effettuato nei tempi indicati e trascorsi almeno venticinque (25) giorni solari dalla scadenza della fattura il Gestore può procedere con la costituzione in mora, tramite raccomandata A.R. o posta elettronica certificata.

Il Gestore garantisce all'Utente finale la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione dell'importo oggetto di costituzione in mora con le modalità ed i tempi previsti dalla normativa in vigore.

In caso di ripetuto mancato pagamento entro i nuovi termini indicati nella costituzione in mora, e in mancanza di una richiesta di rateizzazione o di rettifica di fatturazione, si procederà senza ulteriori comunicazioni alla limitazione/sospensione/disattivazione per morosità della fornitura in base alla categoria di appartenenza nel rispetto delle modalità previste dalla normativa in vigore:

- Uso Domestico Residente: in prima istanza si procede con la limitazione della fornitura e solo successivamente il Gestore potrà far seguire la sospensione/disattivazione per morosità, salvo le utenze oggetto di Bonus Idrico. L'eventuale addebito delle spese di limitazione/ sospensione/disattivazione verranno applicate nelle modalità previste quadro regolatorio dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) vigente.
- Per le altre tipologie di utenza si provvede alla sospensione/disattivazione per morosità, salvo le utenze identificate con la tipologia di uso non disalimentabile. L'eventuale addebito delle spese di sospensione/disattivazione verranno applicate nelle modalità previste dal quadro regolatorio dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) vigente.

La definizione dei termini riportati nella costituzione in mora e le modalità/tempistiche per l'esecuzione della limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura idrica rispettano quanto previsto dal quadro regolatorio dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) vigente e sono consultabili nel sito www.etraspa.it.

Nel caso in cui l'Utente provveda al pagamento di tutte le fatture scadute, oltre alle eventuali spese relative alle procedure di recupero crediti intraprese e alle spese di riattivazione, successivamente alla disattivazione dell'utenza, si potrà provvedere a riattivare il servizio solo a seguito di presentazione di una nuova richiesta di fornitura e sottoscrizione di un nuovo contratto, previo pagamento dei corrispettivi previsto. La riattivazione e/o riapertura avverrà nei tempi e con le modalità previste dalla Carta del Servizio Idrico Integrato.

Nel periodo d'interruzione della fornitura, per qualsiasi motivo, decorrerà ugualmente la quota fissa per il servizio. L'Utente moroso non può pretendere il risarcimento d'eventuali danni derivanti dalla sospensione dell'erogazione dell'acqua, né può ritenersi svincolato dall'osservanza degli obblighi contrattuali. In caso di fallimento dell'Utente la fornitura rimane sospesa in base art. 43 lettera l non appena il gestore ne venga a conoscenza.

Il curatore, con l'autorizzazione del comitato creditori, potrà dichiarare di proseguire nel contratto in luogo del fallito assumendosene tutti gli oneri relativi oppure in alternativa potrà risolvere il medesimo.

Art. 43 - Casi di sospensione/ disattivazione della fornitura

Oltre a quanto previsto all'Art. 42, la fornitura può inoltre essere sospesa/ disattivata per le seguenti cause:

- a) mancata o inesatta comunicazione dei dati d'utenza in caso di volture o subentri (Artt. 4, 5 e 7 del presente Regolamento), ovvero mancata fornitura dei dati minimi necessari per la fatturazione elettronica ;
- b) utilizzo della risorsa idrica per un immobile ad un uso diverso da quello per il qual è stato stipulato il contratto o in mancanza dello stesso;
- c) prelievi abusivi (Art. 14 del presente Regolamento);
- d) cessione dell'acqua a terzi;
- e) irregolarità nell'installazione o mancanza di tenuta degli impianti in proprietà privata (Artt. 31 e 32 del presente Regolamento);
- f) opposizione dell'Utente al controllo e alla lettura del contatore da parte del Gestore (Artt. 20 e 36 del presente Regolamento);
- g) opposizione dell'Utente al controllo dell'impianto interno da parte del Gestore (Art. 20 del presente Regolamento);
- h) in caso di pericolo per persone o cose;
- i) manomissione del contatore e delle strutture acquedottistiche, compresa la manomissione dei sigilli del contatore stesso o dell'eventuale riduttore di flusso;
- j) morosità persistente nonostante la regolare messa in mora (Art. 42 del presente Regolamento);
- k) mancata realizzazione da parte dell'Utente delle modifiche suggerite dal gestore, in caso di irregolarità riscontrate dallo stesso o di pericolo per persone o cose;
- l) fallimento dell'Utente;
- m) dichiarazione di inabitabilità o inagibilità dell'immobile da parte delle autorità competenti;
- n) distruzione dell'immobile;
- o) revoca dell'autorizzazione allo scarico per uso domestico o assimilato.

La sospensione sarà disposta dopo 20 giorni dal preavviso di sospensione contenente l'invito a regolarizzare la situazione nel caso in cui l'Utente non abbia provveduto. Il preavviso non è dovuto nei casi di cui alle lettere c), d), h), e j). Il preavviso è ridotto a 24 ore nel caso di cui alle lettere e) e i).

Per i casi sopra esposti al perdurare della condizione e trascorsi ulteriori 10 giorni, si potrà procedere alla disattivazione della fornitura comprensiva della risoluzione del rapporto contrattuale.

Art. 44 - Condizioni di pagamento particolari

Deroghe alle norme ed alle modalità di pagamento potranno essere applicate dal Gestore, in casi di particolari condizioni economiche e/o sociali dell'Utente riconosciute dalle competenti Autorità, e relativamente a recuperi tariffari e/o consumi particolarmente consistenti secondo le norme interne per tempo in vigore.

L'Utente può chiedere di avvalersi di una rateizzazione presentando richiesta scritta entro il termine

fissato per il pagamento della bolletta, a pena di decadenza. In questo caso le somme relative ai pagamenti rateali sono maggiorate come previsto all'Art. 42.

Art. 45 - Deposito cauzionale

All'atto della stipula del contratto di fornitura l'Utente versa un deposito cauzionale. La somma dovuta a tale titolo, determinata in misura pari al valore dei corrispettivi dovuti per un massimo di tre mensilità di consumo storico previsti da listino, sarà addebitata in fattura secondo le modalità previste dalla normativa vigente.

L'importo del deposito cauzionale, fruttifero, sarà restituito o conguagliato per compensazione, non oltre 30 giorni dalla cessazione del contratto di fornitura.

In caso di insolvenza dell'Utente, il Gestore potrà compensare con il deposito cauzionale i propri crediti, fatta salva ogni azione derivante dal contratto e dalla legge. In caso di riattivazione di un'utenza sospesa per morosità è facoltà del Gestore adeguare il deposito cauzionale. In tali casi il deposito cauzionale escusso, anche parzialmente, per morosità dell'Utente finale, può essere reintegrato dal Gestore rateizzando il relativo importo nelle bollette successive con rate costanti e un periodo minimo di rateizzazione pari a dodici (12) mesi, salvo diverso accordo tra le parti.

L'ammontare del deposito cauzionale potrà essere aggiornato con cadenza annuale, sulla base dei consumi e/o del fatturato medio specifico di ciascun utente nel periodo di fatturazione, tenendo conto degli eventuali aumenti, dipendenti sia da variazioni della tariffa, sia da imposte e tasse.

L'adeguamento sarà contabilizzato e rinnovato in bolletta almeno una volta l'anno.

Per le utenze condominiali, il deposito cauzionale è pari al 60% della somma dei valori dei depositi cauzionali dei singoli utenti sottesi. In caso di utenze miste viene applicata la quota all'uso prevalente, ove non è possibile differenziarne l'uso.

In alternativa al deposito cauzionale il Gestore consente all'Utente, con consumi superiori a 500 mc /annui, di prestare un'adeguata polizza fidejussoria a favore del Gestore.

Il deposito cauzionale non è dovuto per Utenti con domiciliazione bancaria/postale attivata e con consumi annui fino ai 500 mc.

Art. 46 – Bonus sociale Idrico

Come previsto dalla deliberazione dell'ARERA n. 897/2017/R/IDR del 21/12/2017 e s.m.i. per le famiglie in situazione di disagio è possibile richiedere l'applicazione del bonus sociale idrico, una misura volta a ridurre le spese per l'acqua.

Possono beneficiare dello sconto sulla bolletta sia i titolari di utenza idrica con fornitura autonoma ad uso domestico residente (utenti diretti) che uno dei componenti del nucleo ISEE che utilizza, nell'abitazione di residenza, una fornitura per il servizio di acquedotto intestata ad un'utenza condominiale (utenti indiretti).

Il Bonus è rivolto ai nuclei Isee fino a 8.107,50 euro oppure, nel caso di famiglie numerose (con più di tre figli a carico), con Isee non superiore a 20.000 euro. Tali importi potranno essere soggetti a modifiche da parte dell'ARERA.

La domanda per ottenere il bonus acqua va presentata, in forma di autocertificazione, presso il proprio Comune di residenza o presso un altro ente designato dal Comune (CAF, Comunità montane) utilizzando gli appositi moduli. I moduli sono disponibili sul sito www.arera.it e sul sito www.sgate.anci.it

Il Bonus idrico consente di non pagare un quantitativo minimo di acqua per persona all'anno (pari a 50 litri al giorno, 18,25 mc di acqua all'anno) corrispondente al soddisfacimento dei bisogni essenziali di una persona (decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 13 ottobre 2016).

L'erogazione del bonus acqua avviene con modalità differenti:

- per gli utenti diretti, l'erogazione avviene in bolletta.
- Per gli utenti indiretti, il gestore provvederà ad erogare il bonus in un'unica soluzione, mediante bonifico/assegno.

Dal momento della presentazione della domanda al momento dell'erogazione del bonus acqua possono passare diversi mesi, comunque l'utente riceverà una comunicazione che lo informa dei risultati delle valutazioni sui requisiti di ammissibilità (ISEE e residenza) o una comunicazione con l'indicazione del motivo per cui non è stato possibile confermare l'ammissione.

Il bonus è riconosciuto per un periodo di 12 mesi a decorrere dalla data di inizio agevolazione riportata nella comunicazione di ammissione e in bolletta. Al termine di tale periodo, per ottenere un nuovo bonus, l'utente deve rinnovare la richiesta di ammissione presentando apposita domanda un mese prima della scadenza. Un'apposita comunicazione viene inviata a tutti gli utenti interessati in prossimità della scadenza, per ricordare la data utile per il rinnovo in continuità.

Nel caso di Utenti diretti l'applicazione del bonus idrico qualifica l'utenza come "NON disalimentabile" per tutta la durata del bonus idrico.

DISPOSIZIONI FINALI E TRANSITORIE

Art. 47 - Utenze preesistenti

Il Gestore si impegna a rendere disponibili agli Utenti, presso i propri uffici e sul sito aziendale, copie del presente Regolamento e della Carta del Servizio Idrico Integrato.

Art. 48 - Controversie e reclami

Per qualsiasi comunicazione, domanda, reclamo, l'Utente deve rivolgersi alle strutture competenti del Gestore, secondo quanto previsto della Carta del Servizio Idrico Integrato. Ogni domanda, reclamo o comunicazione fatti fuori di dette strutture ed in particolare agli incaricati della lettura e del controllo dei contatori, sarà considerata nulla o come non avvenuta.

Art. 49 - Infrazioni

Le infrazioni alle norme contenute nel presente Regolamento o previste sui contratti di fornitura sono verbalizzate dal personale del Gestore, o dallo stesso incaricato, con l'assistenza - se del caso - di un pubblico ufficiale.

Art. 50 - Penalità

Le penalità previste dal presente Regolamento sono sottoscritte dall'Utente al momento della stipula del contratto.

In particolare sono applicate le seguenti penalità:

- 250 € per la chiamata con richiesta di intervento per una rottura di condotta, avvenuta a seguito di mancata richiesta di segnalazione sottoservizi, oltre all'addebito dei costi di intervento.
- massimo 250 € per chiamata ed uscita per intervento non di competenza del gestore, ovvero senza riscontro di danno effettivo imputabile al Gestore.

Art. 51 - Tasse e imposte

Qualsiasi tassa e imposta, presente e futura, che gravi sulla fornitura dell'acqua, sugli impianti e sugli apparecchi, nonché sui contratti di fornitura, sono ad esclusivo carico dell'Utente, senza alcuna possibilità di rivalsa verso il Gestore.

Art. 52 - Revisioni del presente Regolamento

Al fine di consentire una effettiva omogeneizzazione delle condizioni di servizio su tutto l'Ambito Territoriale Brenta, il Gestore si riserva di proporre eventuali modifiche al presente Regolamento, che diverranno esecutive una volta approvate dall'Assemblea del Consiglio di Bacino Brenta. Alle suddette modifiche il Gestore darà adeguata pubblicità mediante sportello, pubblicazione nel sito web, ed ogni altro mezzo ritenuto idoneo alla diffusione.

Art. 53 - Applicabilità del diritto comune

Per quanto non previsto dal presente Regolamento sono applicabili le norme di diritto, le altre disposizioni e gli usi vigenti.

In caso di contrasto tra il presente regolamento e la Carta del Servizio Idrico Integrato, troverà applicazione prevalente quest'ultima, o, comunque, la clausola che si riveli più favorevole all'Utente.

NUOVE CAUSALI

1. Nuova presa comprensiva di un-contatore	
1.a Allacciamento fino a ml 7, diametro 1"	€ 940,00
1.b Allacciamento fino a ml 7,5 diametro 2"	€ 2.200,00
1.c Allacciamento fino a ml 7,5 oltre 2"	€ 4.400,00
1.d Sconto del 30% per allacciamento contestuale ad altre lavorazioni concernenti scavi, ripristini e asfaltature	
2. Prosecuzione allaccio o condotta al mt lineare	
2.a Prosecuzione allaccio o condotta al mt lineare	€ 100,00
3. Spese di istruttoria	
3.a allacciamento o nuova condotta su strada provinciale	€ 250,00
3.b lottizzazioni (Le lottizzazioni - per l'acquedotto - saranno realizzate direttamente da Etra)	€ 500,00
4. Nuova presa Anticendio e/o Non Domestico comprensiva di un contatore	
4.a diam. Allaccio fino a 2" c o n contatore da 2"	€ 3.080,00
4.b diam. Allaccio oltre 2" con contatore ≥ 2 "	€ 4.620,00
5. Allacciamento senza contatore	
5.a Allacciamento senza contatore	A PREVENTIVO
6. Allacciamento lottizzazione	
6.a Allacciamento lottizzazione	A PREVENTIVO
7. Spostamento Rampe e Pozzetto	
7.a Spostamento Rampe e Pozzetto	A PREVENTIVO
8. Eliminazione Allacciamento Esistente	
8.a Eliminazione Allacciamento Esistente	A PREVENTIVO
9. Posa contatore (validità a far data dal 01/01/2010)	
9.a fino a diam. $\frac{3}{4}$	€ 250,00
9.b oltre $\frac{3}{4}$ fino a $1\frac{1}{2}$	€ 583,00
9.c oltre $1\frac{1}{2}$ fino a $2\frac{1}{2}$	€ 935,00
9.d Diametro DN 80	€ 1.430,00
9.e Diametro DN 100	€ 1.760,00

10. Sostituzione Contatori Danneggiati	
10.a. fino a diametro 1"	€ 100,00
10.b oltre diam.1" fino a 1½"	€ 150,00
10.c oltre 1½" fino a 2"	€ 250,00
11. Sostituzione Coperchio Pozzetto	
11.a dim pozzetto fino 80 x 80	€ 50,00
11.b da 80 x 80 fino a 80 x 120	€ 70,00
11.c oltre	A PREVENTIVO
12. Penalità	
12.a Usi impropri e rivendita dell'acqua	€ 500,00
12.b Prelievi abusivi	minimo 1500 € da commisurarsi all'entità del prelievo applicando la tariffa massima
12.c. Manomissioni sigilli posti dal Gestore, contatori, impianti	€ 200,00
12.d Richiesta di intervento per una rottura di condotta, avvenuta a seguito di mancata richiesta di segnalazione sotto servizi, oltre all'addebito dei costi di intervento.	€ 250,00
12.e Per chiamata ed uscita per intervento non di competenza del gestore, ovvero senza riscontro di danno effettivo imputabile al Gestore.	massimo € 250,00
12.f Immissione di sostanze di qualunque natura in acquedotto all'entità	da commisurarsi del danno provocato
13. Deposito cauzionale	
13.a Uso domestico - servizio acquedotto o fognatura e depurazione	€ 30,00
13.b Uso domestico - completo	€ 50,00
13.c Uso domestico non residente - servizio acquedotto o fognatura e depurazione	€ 30,00
13.d Uso domestico non residente - completo	€ 50,00
13 e Uso artigianale e commerciale.....	€ 100,00
Uso industriale.....	€ 100,00
13.f Uso agricolo e zootecnico	€ 50,00
13.g Altri usi	€ 100,00
13 h Uso pubblico non disalimentabile	€ 100,00
13 i Uso pubblico disalimentabile	€ 100,00
NOTE:* Art.45 del Regolamento Acquedotto: per grandi utenze, con consumo superiore a 500 mc annui, il deposito cauzionale può essere richiesto anche a mezzo di polizza fidejussoria. Il deposito cauzionale non è dovuto per Utenti con domiciliazione bancaria/postale attiva e con un consumo annuo fino a 500 mc	
14. Spese contrattuali	
14.a spese di apertura	€ 20,00
14.b spese di cambio utenza	€ 0,00
14.c spese di chiusura	€ 30,00
14.c spese di limitazione/disattivazione/sospensione	€ 30,00
14.d spese di lettura straordinaria	€ 20,00
14.e spese per intervento operatore	€ 50,00

14.f spese per cambio uso/variazione tariffa/intestazione (*)	€ 0,00
14.g1 spese per verifica contatore e misurazioni per utenti domestici (*)	€ 100,00
14.g2 spese per verifica contatore e misurazioni per utenti non domestici (*)	€ 200,00

14.h recupero spese postali per invio contratto	€ 1,00
14.i spese per manutenzione contatore	€ 50,00
14.j rimborso marca da bollo sui contratti salvo adeguamento normativo	secondo la normativa in vigore
14.k stacco del contatore	A PREVENTIVO
14.l spese di sollecito	5 € / 10€ r.r.
14.m in manifestazioni temporanee, un allacciamento provvisorio fino a 3 stacchi, per un max. di 50 mc	€ 200,00
14.n in manifestazioni temporanee, per ogni stacco in più, oltre ai 3 compresi	€ 30,00
14.o in manifestazioni temporanee, per ogni giorno in più, oltre ai 10 compresi	€ 10,00
14.p in manifestazioni temporanee, per ogni mc >50mc	Applicata classe tariffaria "altri usi" e 1a fascia di consumo
14.q massimale per pratica copertura risarcimento perdite occulte	€ 20.000,00

(*) nell'eventualità che la verifica accerti il non funzionamento del contatore, l'Utente non dovrà versare alcun compenso o rimborso spese

Etra spa

Energia Territorio Risorse Ambientali

Sede Legale

Bassano del Grappa (VI)

Sede Amministrativa

Via del Telarolo, 9 - 35013 Cittadella (PD)

Servizio Clienti

numero verde 800 566 766 (lunedì-venerdì 8 - 20)

info@etraspa.it - www.etraspa.it