

# **ACQUE AURORA s.r.l.**

Viale V. Veneto n°161 - 95127 Catania  
Tel/Fax 095 2865912 - email: [acqueaurora@outlook.com](mailto:acqueaurora@outlook.com)  
[www.acqueaurora.it](http://www.acqueaurora.it)

## **REGOLAMENTO GENERALE** di **SOMMINISTRAZIONE**

Aggiornato e approvato il 01/12/2013

# SOMMARIO

**Art.1** Norme regolatrici del rapporto contrattuale

**Art.2** Diritto alla concessione e casi di diniego

**Art.3** Durata del contratto

**Art.4** Deposito cauzionale

**Art.5** Impianti

**Art.6** Opere di allaccio

**Art.7** Misurazione dell'acqua erogata

**Art.8** Accesso del personale agli impianti

**Art.9** Crisi idrica

**Art.10** Disdetta e altre modifiche contrattuali

**Art.11** Risoluzione contrattuale

**Art.12** Norme transitorie e finali

## **Art.1**

### **Norme regolatrici del rapporto contrattuale**

*Il Regolamento Generale di Somministrazione e la Carta dei Servizi recano le norme e le modalità secondo le quali l'Azienda effettua la distribuzione dell'acqua agli utenti, disciplinano le procedure per l'instaurazione del rapporto contrattuale, dettano le norme che regolano, modificano ed estinguono il rapporto.*

*Le norme regolamentari e della Carta del Servizio sono dettate nell'interesse esclusivo del servizio, sono di generalizzata ed uniforme applicazione, anche quando non espressamente richiamate nei contratti.*

## **Art.2**

### **Diritto alla concessione e casi di diniego**

*L'Azienda riconosce il diritto di ciascun richiedente ad ottenere la fornitura, che può essere negata esclusivamente nei seguenti casi:*

- nel caso la derivazione debba effettuarsi dalle condotte destinate all'alimentazione dei serbatoi o di trasporto;*
- nel caso l'altezza dell'edificio da servire o la sua posizione altimetrica sia sfavorevole rispetto ai serbatoi e alla linea distributrice, a meno che l'Utente non provveda a proprie spese con impianto privato di accumulo e sollevamento;*
- nel caso in cui il fabbricato non sia servito da condotta distributrice o comunque sia necessario un potenziamento o prolungamento della rete, a meno che il richiedente non vi provveda a proprie spese e sotto la Direzione dell'Azienda.*
- Nei casi previsti dalle vigenti Leggi che regolano la materia.*

*E' in facoltà discrezionale dell'Azienda, in rapporto alla disponibilità idrica e nel rispetto delle leggi vigenti con particolare riferimento alla legge 5.1.1994 n.36 e successive modifiche e integrazioni, rilasciare o revocare somministrazioni per usi diversi che non pregiudichino l'alimentazione potabile che è ritenuta prioritaria.*

*E' in facoltà dell'Azienda rifiutare la somministrazione allorché il richiedente o i componenti del suo nucleo familiare risultino debitori di somme verso l'Azienda per altre concessioni poste nel territorio servito.*

*La somministrazione sarà inoltre rifiutata allorché si tratti di presa precedentemente chiusa per morosità e il richiedente l'allacciamento non provi, attraverso documentazione avente valore legale (contratto di affitto registrato, dichiarazione rese all'autorità di P.S., contratto di compravendita, ecc.), che la nuova richiesta sia effettivamente destinata a soggetto diverso dal titolare dell'Utenza chiusa per morosità.*

*La somministrazione è accordata sotto l'osservanza delle Leggi vigenti, del Contratto e delle norme del presente Regolamento e delle Condizioni speciali e deroghe, che di volta in volta potranno essere fissate nel Contratto di Somministrazione.*

### **Art.3**

#### **Durata del contratto**

*Le Somministrazioni ordinarie si hanno per assentite, attraverso la sottoscrizione del contratto di utenza, e decorrono dalla data del verbale di posa del contatore, con la scadenza contrattuale fissata al 31 dicembre dell'anno in corso.*

*Il contratto si intende automaticamente rinnovato per ciascun anno solare successivo se non preventivamente disdetto, con un preavviso di almeno 90 giorni da inviarsi da parte di uno dei due contraenti all'altra parte mediante raccomandata A/R.*

*Per casi particolari, per attività di carattere temporaneo o per altri usi, l'Azienda può assentire Somministrazioni provvisorie con durata da stabilirsi caso per caso, determinando, ove occorra, modi di somministrazione dell'acqua, prezzo e condizioni particolari di fornitura, nel rispetto delle esigenze primarie del servizio idropotabile.*

### **Art.4**

#### **Deposito cauzionale**

*All'atto della stipulazione del contratto di somministrazione, il gestore richiede all'utente finale il versamento di un deposito cauzionale. Tale deposito cauzionale è uno strumento che assicura il Gestore circa l'esatto adempimento da parte dell'Utente, infatti non può essere richiesta all'utente finale alcuna somma a titolo di anticipo sui consumi.*

*Sono considerate forme di garanzia equivalenti al deposito cauzionale la domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito della bolletta, qualora comprese tra le modalità di pagamento della bolletta. Tale previsione si applica agli utenti finali con consumi annui fino a 500 mc. All'utente finale non può essere sospesa la fornitura per un debito il cui valore sia inferiore o pari a quello del deposito cauzionale versato. In tal caso il gestore può trattenere la somma versata e fatturare nuovamente l'ammontare corrispondente al deposito cauzionale nella bolletta successiva.*

*Nel caso di utenti finali per i quali non è disponibile il dato di consumo su base annua, la stima della fascia di consumo di riferimento è determinata in base ai consumi che il gestore ritiene possano essere attribuiti all'utente finale in relazione alle informazioni disponibili e, in particolare, alla destinazione d'uso della fornitura.*

*Il gestore applica, al momento dell'attivazione dell'utenza, un ammontare del deposito cauzionale pari alla metà del valore determinato.*

*Il deposito cauzionale deve essere restituito non oltre 30 giorni dalla cessazione degli effetti del contratto di somministrazione. Al momento della cessazione degli effetti del contratto di somministrazione, per ottenere la restituzione del deposito cauzionale, il gestore non può richiedere all'utente finale di presentare alcun documento attestante l'avvenuto versamento.*

*Tutti i limiti di consumo di cui al presente provvedimento sono calcolati assumendo come riferimento il consumo storico dell'utente finale.*

### **Art.5**

#### **Impianti**

*L'impianto è generalmente costituito dalla condotta adduttrice, saracinesche, pozzetti, tubazione di derivazione, dalla valvola di non ritorno e dal contatore :*

- a. **condotta adduttrice** è la condotta di proprietà dell'Azienda ricadente su suolo pubblico o di proprietà dell'Azienda che serve per il vettoriamento della risorsa dalle fonti, ai centri abitati e alle opere di accumulo;

- b. **condotta distributrice** o di avvicinamento è la condotta che dalle opere di accumulo al servizio dei centri abitati consente il trasporto della risorsa all'interno delle zone servite e dalla quale si dipartano le tubazioni di derivazione;
- c. **pozzetto con apparecchiature idrauliche** sono manufatti attraverso i quali è possibile manovrare il deflusso dell'acqua;
- d. **pozzetto con saracinesca**: limite tecnico di responsabilità dell'Azienda, ed è riferito di norma alla fornitura idropotabile a immobili condominiali, in questi casi la rete di distribuzione è di proprietà del condominio compreso il collettore ove sono allocati i contatori;
- e. **tubazione di derivazione** è la tubazione che in corrispondenza di un pozzetto si diparte dalla tubazione distributrice e raggiunge il contatore;
- f. **chiave di chiusura sbocco** che potrà essere posizionata e piombata:
  - in posizione tutto-aperto per consentire lo sbocco, in caso di regolarità contrattuale;
  - in posizione tutto-chiuso per chiudere lo sbocco, in caso di morosità e/o altri motivi di irregolarità contrattuale;
- g. **il contatore** è lo strumento di misurazione dell'acqua potabile erogata;
- h. **il contatore generale** è lo strumento installato dopo il pozzetto con saracinesca, negli immobili condominiali, misura l'acqua fornita al condominio al fine del raffronto con i singoli contatori posti nella presa/e condominiale;
- i. **valvola di non ritorno** consente il passaggio dell'acqua in unico senso impedendo che l'acqua possa ritornare nella tubazione di derivazione;

L'impianto per la distribuzione dell'acqua all'interno della proprietà privata, dopo il rubinetto di intercettazione posto a valle del contatore, è eseguito a cura e spese del cliente in conformità alle seguenti prescrizioni:

- E' vietato collegare direttamente le condutture di acqua potabile con apparecchi, pompe, tubazioni, recipienti contenenti vapore, acqua calda, acque non potabili o di altro acquedotto o comunque commiste a sostanze estranee.
- E' ugualmente vietato il collegamento dei tubi dell'acqua potabile con apparecchi a cacciata per wc senza interposizione di vaschette aperte con rubinetti a galleggiante privi di tubi silenziatori; l'idraulica del sistema deve comunque assicurare il non ritorno dell'acqua erogata nella tubazione adduttrice.
- Qualora l'utente prelevi acqua anche da fonti alternative è vietata qualsiasi connessione tra gli impianti interni diversamente alimentati, in modo da escludere ogni possibile commistione tra l'acqua fornita dall'Azienda e quella di diversa provenienza.
- E' vietato, in ogni caso, l'inserimento diretto di pompe autoadescanti sulle derivazioni.
- Gli impianti di autoclave dovranno essere provvisti di apposito recipiente di accumulo dotato di rubinetto di arrivo con chiusura a galleggiante per interrompere la continuità tra la rete di acquedotto e l'impianto di sollevamento, nonché di valvola di non ritorno. Serbatoi di accumulo ed impianti di autoclave dovranno, comunque, rispettare le prescrizioni tecniche ed igienico-sanitarie stabilite dall'Azienda.
- L'impianto idrico interno dovrà essere elettricamente isolato dalla rete dell'Azienda con apposito giunto isolante e non potrà essere utilizzato per la messa a terra degli impianti elettrici.

## **Art.6**

### **Opere di allaccio**

*Il materiale per le opere murarie e quant'altro occorrente per la derivazione dell'acqua dalla condotta distributrice al contatore, l'attacco, il tubo adduttore, e in generale tutto ciò che è compreso fra la presa e il contatore, dovrà essere fornito e messa in opera dall'Azienda, previa accettazione del preventivo di spesa e versamento degli oneri da parte dell'Utente. Restano a carico del cliente, inoltre, gli oneri per la realizzazione delle opere murarie, o manufatti comunque necessari, per l'alloggiamento in prospetto su strada aperta al pubblico delle apparecchiature di consegna e di misura dell'acqua potabile (contatori).*

*È assolutamente vietata ogni forma di collegamento delle tubazioni dell'acqua potabile con la fognatura, il sistema di raccolta delle acque piovane, nonché con l'impianto di messa a terra dello stabile.*

## **Art.7**

### **Misurazione dell'acqua erogata**

*La quantità d'acqua per ciascuna Utenza è misurata da apposito contatore. L'apparecchio di misura è di proprietà dell'Azienda.*

*I contatori per la misura dell'acqua sono forniti ed installati dall'Azienda nel punto che sarà designato esclusivamente dal personale tecnico dell'Azienda a suo insindacabile giudizio. I contatori sono garantiti da una cassetta, con chiavistello di chiusura a testa quadra, al fine di evitare eventuali manomissioni, e affidati in custodia all'Utente che assume la qualità di consegnatario e custode della cosa ed è responsabile di qualsiasi manomissione, alterazione, rottura, effrazione dei sigilli e dei contrassegni posti dall'Azienda.*

*Tutte le perdite di acqua verificatesi per qualsiasi motivo dopo il contatore singolo e/o generale sono a carico dell'Utente, come pure le perdite verificatesi nella tubazione di derivazione che va dal contatore generale ai contatori dei singoli utenti.*

*Il calibro dei contatori è determinato a giudizio insindacabile dell'Azienda.*

*L'Azienda ha facoltà di sostituire, addebitando all'utente le sole spese di manodopera, gli apparecchi di misura quando lo ritenga necessario senza obbligo di giustificazione alcuna e/o comunicazione preventiva.*

**Gli apparecchi misuratori sono applicati sempre in numero corrispondente alle unità immobiliari oggetto della somministrazione e sono collocati in luogo che sia di facile accesso ai Tecnici dell'Azienda.**

*Essi sono obbligatoriamente situati nell'atrio di accesso degli stabili o in altro locale idoneo o in adiacenza al prospetto su strada, in corrispondenza dell'immissione della condotta nell'edificio.*

*Il consumo d'acqua al contatore di ciascun Utente è normalmente accertato da agenti dipendenti muniti di apposito cartellino di riconoscimento con frequenza stabilita dall'Azienda.*

*Le letture rilevate sono ritenute contrattualmente riconosciute ed accettate dall'Utente se non impugnate nel termine perentorio di giorni 20 dalla data di scadenza indicata nella bolletta. In caso di ricorso l'Azienda predisporrà un ulteriore accertamento di verifica.*

*Se la lettura eseguita dal personale incaricato risulterà congruente con quella di verifica, l'Azienda ne addebiterà l'onere della ulteriore lettura sulla successiva bolletta. Nel caso, invece, risultasse fondato il ricorso dell'Utente si procederà alla rettifica dei consumi, senza alcun onere a carico dello stesso.*

*Nel caso non sia possibile rilevare la lettura per causa non imputabile all'Azienda (casa chiusa, impedimento frapposto al letturista, posizionamento contatore anomalo o disagiata, ecc.) **il consumo rilevato alla prima lettura utile è considerato effettuato per intero nel trimestre oggetto di fatturazione.***

*Qualora entro novanta giorni dalla data dell'ultima lettura non sia stato possibile rilevare il consumo, per assenza dell'Utente o per altra causa, l'Azienda fisserà, comunicandola all'Utente, la data per la lettura del contatore.*

*Se alla data ed ora fissata l'Utente non consente ingiustificatamente per assenza o per rifiuto, l'accertamento della lettura, l'Azienda sospenderà l'erogazione.*

*Per tutte le categorie di utenza l'importo della quota fissa, degli eventuali diritti accessori, della quote contrattuali da pagare anche se non consumate, sarà riscosso posticipatamente all'inizio di ciascun trimestre solare (gennaio, aprile, luglio, ottobre). Nelle fatture saranno incluse le spese di spedizione ed eventuali addebiti per spese per incasso e/o non incasso del R.I.D., addebiti per riparazione, penali e per somme a qualunque altro titolo dovute all'Azienda.*

*E' in facoltà dell'Azienda includere nella stessa bolletta tributi comunali e/o Tariffa dovuta per canone fognatura depurazione calcolati sulla quantità di acqua potabile contabilizzata e/o altri oneri determinati per effetto di leggi, regolamenti, disposizioni e altri atti adottati dalla Pubblica Autorità.*

*Le bollette vengono normalmente inviate all'Utente, nel domicilio eletto, per posta, di norma entro il mese successivo ad ogni trimestre solare.*

*L'Utente che non effettua il pagamento entro la data di scadenza indicata in fattura è considerato moroso e sottoposto alle penalità previste dal regolamento.*

*L'Utenza è ritenuta morosa quando il pagamento non avviene entro il termine indicato nella bolletta. Trascorso tale termine, e per tutto il periodo in cui il Cliente risulterà moroso, l'Azienda applicherà un'indennità di ritardato pagamento, in misura fissa pari al 10% sull'importo della bolletta. Se la morosità si protrae per due trimestri di fatturazione, l'Azienda attiva la procedura per il recupero del credito anche con la sospensione del servizio.*

*Trascorsi 30 giorni dalla sospensione della fornitura, per morosità del cliente, per decesso o per accertata manomissione di sigilli e apparecchi di misurazione è facoltà dell'Azienda procedere alla risoluzione del contratto per inadempimento, ai sensi dell'art.1456 ipso jure et ipso facto, senza alcun atto di costituzione in mora e senza intervento di Autorità Giudiziaria.*

*Qualora l'Utente non riceva la bolletta trimestrale a causa di disguidi postali o smarrimenti, entro la fine dei mesi di **Febbraio, Maggio, Agosto e Novembre**, deve rendersi parte attiva e comunicare il mancato ricevimento della bolletta all'Azienda, la quale fornirà tutte le informazioni necessarie sulle modalità di pagamento.*

*L'Utente ha l'obbligo di comunicare per iscritto e tempestivamente le variazioni d'indirizzo e qualora la fattura trimestrale venga restituita per mancato recapito, verrà addebitata all'Utente la eventuale spesa di nuova spedizione.*

*L'Utente è tenuto a conservare gli attestati dei versamenti eseguiti fin tanto che nella/e successiva/e fattura/e non compaia la scritta "i pagamenti sono regolari".*

*Nel caso l'Utente contesti la fatturazione per errore di lettura o per altra causa tecnica entro il termine di 20 gg. successivi alla data di scadenza della bolletta, l'Azienda provvede alla verifica dei conteggi e all'eventuale verifica in loco e comunica l'esito degli accertamenti all'Utente con le indicazioni relative all'annullamento o alla conferma della fatturazione emessa e le relative modalità di pagamento.*

## **Art.8**

### **Accesso del personale agli impianti**

*Il personale dell'azienda che è tenuto a documentare la propria identità a mezzo di apposito tesserino, può accedere nei fondi, negli edifici e nelle unità abitative oltre che per le periodiche letture del contatore, anche per eseguire la vigilanza delle condutture e apparecchiature ricadenti nella privata proprietà nonché per accertare eventuali alterazioni o guasti e per assicurarsi della regolarità dell'esercizio dell'impianto.*

*Dette ispezioni potranno avere luogo anche senza la presenza degli interessati o di persona che li rappresenti, in tale evenienza verranno documentati mediante rapporto di servizio firmato dal dipendente che ha eseguito l'ispezione e/o il rilievo e se del caso integrato da documentazione fotografica dei luoghi e dei fatti rilevati.*

*In caso di opposizione l'Azienda ha facoltà di sospendere l'erogazione dell'acqua fino a quando non venga consentita l'ispezione e accertata la perfetta regolarità dell'esercizio.*

*La sospensione non dà diritto a compensi ed indennizzi di sorta.*

## **Art.9**

### **Crisi idrica**

*In caso di scarsità dovuta a fenomeni naturali o antropici comunque non dipendenti da attività di gestione, l'Azienda ne dà adeguato preavviso all'Ente regolatore locale e successivamente agli Utenti, sottoponendo alle autorità competenti una proposta relativa alle misure da adottare per coprire il periodo di crisi specificando, in particolare, come alimentare le utenze sensibili:*

- ✓ invito al risparmio idrico ed alla limitazione degli usi non essenziali;*
- ✓ interruzioni notturne;*
- ✓ limitazione dei consumi mediante riduzione della pressione di rete;*
- ✓ turnazione delle utenze.*

*L'Azienda non è patrimonialmente responsabile di qualunque causa di forza maggiore per cui la fornitura dell'acqua dovesse venire a mancare in tutto o in parte, dovuta a calo delle sorgenti, fenomeni idrogeologici, diminuzione della portata del pozzo, diminuita efficienza della rete di distribuzione, interruzione della fornitura dell'energia dell'elettrica e, comunque, per tutti i casi fortuiti, previsti ed imprevisi, prevedibili ed imprevedibili cioè non imputabili all'Azienda. In tutti questi casi l'Utente non ha diritto a risarcimento alcuno, indennizzo di sorta o ristoro di danni e resta soltanto facultato a recedere dal contratto.*

## **Art.10**

### **Disdetta e altre modifiche contrattuali**

*La disdetta deve essere effettuata esclusivamente per iscritto può essere consegnata all'Azienda o inviata a mezzo raccomandata postale e/o fax e/o mail , allegando copia di un documento di identità in corso di validità.*

*Sulla fattura di fine rapporto contrattuale, salvo conguagli con quanto pagato a titolo di deposito cauzionale verrà addebitata la quantità di acqua effettivamente consumata a quella data.*

*Si ha successione nel contratto di somministrazione in caso di decesso dell'Utente. L'istituto della successione è riservato al coniuge oppure ad altro erede, anche non convivente, alla data dell'evento, costituente presupposto del subentro. Entro giorni trenta l'erede è tenuto a stipulare il contratto di utenza a suo nome.*

*L'utente sottoscrittore del contratto di somministrazione e/o i suoi eredi, restano obbligati nei confronti dell'Azienda per il pagamento del dovuto, sino a quando il contratto non sia risolto, ed hanno l'obbligo di richiedere la variazione di intestazione dell'utenza cui verrà applicata la tariffa agevolata. Resta a carico del subentrante nell'utenza l'obbligo del pagamento delle morosità esistenti alla data di trasformazione del contratto.*

*Nel caso di separazione di fatto e/o giudiziale dei coniugi, alla variazione della intestazione dell'utenza verrà applicata la tariffa agevolata prevista sopra.*

*L'alienazione dell'immobile non comporta l'automatico trasferimento del contratto di somministrazione al compratore. L'alienante, titolare del contratto d'Utenza deve procedere alla disdetta del contratto e sino a quella data è obbligato in solido con il nuovo possessore. L'acquirente e/o nuovo possessore dell'immobile dovrà produrre la documentazione di rito avente effetto legale al fine di procedere alla stipula del contratto di somministrazione a suo nome. La mancata osservanza della predetta norma darà facoltà all'Azienda di sospendere la fornitura dell'acqua.*

*I nuovi titolari dell'utenza sono tenuti alla stipulazione del contratto, al pagamento dei bolli, deposito cauzionale e diritto fisso stabilito da tariffario e quant'altro dovuto come previsto nella determina degli Organi Sociali.*

*Non è consentita né prevista la cessione a qualunque titolo del contratto di fornitura.*

## **Art.11**

### **Risoluzione contrattuale**

*La somministrazione si intende risolta:*

- a. per disdetta effettuata dall'Utente nei termini e con le modalità previste dall'Azienda;*
- b. nel caso di vendita, distruzione o demolizione degli immobili o di dichiarata inabitabilità da parte dell'Autorità competente, sempre che sia data comunicazione dall'Utente, e con decorrenza dalla data in cui la stessa perviene all'Azienda;*
- c. nel caso di decesso del titolare del contratto di somministrazione, senza che gli eredi ne abbiano dato comunicazione all'Azienda, ai sensi dell'art. 10 del presente regolamento*
- d. nel caso di cessazione di attività o di servizio derivante dal fallimento dell'Utente, dalla data di comunicazione da parte del curatore fallimentare;*

- e. per morosità oltre i due trimestri;
- f. sub-fornitura del servizio
- g. accertata ripetuta manomissione di sigilli e di apparecchi di misurazione
- h. per inadempimenti tecnici e/o amministrativi contestati all'Utente per effetto di leggi, regolamenti, disposizioni ed altri atti adottati dalla Pubblica Autorità, per il quale sia previsto il distacco e/o la sospensione dell'erogazione;

*Restano salvi i diritti dell'Azienda per la riscossione degli eventuali suoi crediti maturati e al pagamento delle bollette già scadute.*

*E' inoltre in facoltà dell'Azienda sospendere o risolvere di diritto il contratto di fornitura in caso di inadempimento per morosità relativa ad un'altra fornitura, posta sullo stesso territorio servito ed intestata allo stesso utente. La sospensione o la risoluzione ha luogo previo invio di una comunicazione scritta di messa in mora all'Utente, contenente il preavviso e l'intimazione ad adempiere.*

*La risoluzione del contratto per morosità comporta che il nuovo contratto debba essere considerato quale nuovo allacciamento di immobile esistente .*

## **Art.12**

### **Norme transitorie e finali**

*Ciascun contratto in essere, si intende adeguato alle prescrizioni del presente Regolamento. Per quanto non previsto nel presente Regolamento sono applicabili le norme, le disposizioni e gli usi vigenti.*

*Il presente Regolamento ha validità in tutti i Comuni serviti dall'Azienda, è obbligatorio ed efficace per tutti i clienti e costituisce parte integrante e sostanziale di ogni contratto di somministrazione, senza che ne occorra la materiale trascrizione.*

*Il presente Regolamento è stato approvato dall'Amministratore Unico, sostituisce il precedente del 2/8/1971, ed è in vigore dal 01/12/2013.*