



Regolamento di somministrazione
Servizio Idrico Integrato

PARTE PRIMA

REGOLAMENTO DEL SERVIZIO
DI DISTRIBUZIONE E FORNITURA
ACQUA POTABILE

SOMMARIO

Art. 1 - GESTORE UNICO DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO E AMBITO DI APPLICAZIONE	5
Art. 2 - OBBLIGATORietà DEL REGOLAMENTO	5
Art. 3 – DEFINIZIONI	5
Art. 4 - GARANZIE PER IL RISPETTO DELLA QUALITÀ DELL'ACQUA DESTINATA AL CONSUMO UMANO.....	6
Art. 5 - TITOLARITA' E SPECIFICAZIONE DELLE TIPOLOGIE DEI CONTRATTI D'UTENZA	6
Art. 6 - LIMITAZIONI ALL'UTILIZZO DELLA RISORSA IDRICA PROVENIENTE DA PUBBLICO ACQUEDOTTO PER USI CIVILI.....	7
Art. 7 - FORNITURE PER USO ANTINCENDIO	8
Art. 8 - FORNITURA DEL SERVIZIO DI ACQUEDOTTO	8
Art. 9 - DIVIETO DI RIVENDITA	8
Art.10 - SEGNALAZIONI DI MANCATO ALLACCIAMENTO ALL'ACQUEDOTTO	8
Art.11 - LAVORI DI ALLACCIAMENTO	9
Art.12- RICHIESTA DI ALLACCIAMENTO	9
Art.13 – RIFIUTO DELLA FORNITURA	9
Art.14 - CONTRATTI PER LA FORNITURA DELL'ACQUA	9
Art.15 - VOLTURA DELL'UTENZA IDRICA	10
Art.16 - VOLTURA A TITOLO GRATUITO	10
Art.17 - DURATA DEI CONTRATTI DI FORNITURA DELL'ACQUA	10
Art.18 - MODALITÀ PER IL RECESSO DAL CONTRATTO DI FORNITURA	10
Art.19 - RIATTIVAZIONE DELL'UTENZA IDRICA	11
Art.20 - REDAZIONE DEL VERBALE PER INTERVENTI E VERIFICHE	11
Art.21 - PRELIEVI ABUSIVI	11
Art.22 - MANUTENZIONE DEGLI IMPIANTI	11
Art.23 – COLLOCAZIONE DEL MISURATORE PER LE UTENZE SINGOLE	11
Art.23 Bis - COLLOCAZIONE DEL MISURATORE PER LE UTENZE CONDOMINIALI.....	12
Art.24 - INSTALLAZIONE DEL CONTATORE	12
Art.25 - CUSTODIA DEL CONTATORE	12
Art.26 - SPOSTAMENTO DEL CONTATORE	13

Art.27 - MANUTENZIONE DEL CONTATORE	13
Art.28 - VERIFICA DEL LIVELLO DI PRESSIONE	13
Art.29 - INTERRUZIONE DEL SERVIZIO	13
Art.30 - NORME PER L'ESECUZIONE DEGLI ALLACCIAMENTI	13
Art.31 - UBICAZIONE ED INSTALLAZIONE DELLE CONDUTTURE IDRICHE IN AREA PRIVATA	14
Art.32 - COLLEGAMENTI DEGLI IMPIANTI E DEGLI APPARECCHI	14
Art.33 - IMPIANTI DI POMPAGGIO	14
Art.34 – SERBATOI	14
Art.35 - INSTALLAZIONE DI DISCONNETTORI SULLE UTENZE	14
Art.36 - VIGILANZA E VERIFICHE SUGLI IMPIANTI IDRICI PRIVATI	14
Art.37 - CRITERI DI FATTURAZIONE DEI CONSUMI	15
Art.38 - CRITERI PER LA FATTURAZIONE DEI CONSUMI DELLE UTENZE AGGREGATE	15
Art.39 - VERIFICA DI FUNZIONAMENTO DEL CONTATORE A RICHIESTA DELL'UTENTE	15
Art.40 - PERDITE, DANNI, RESPONSABILITÀ	15
Art.41 - PAGAMENTO DEI CONSUMI DELLE UTENZE	16
Art.42 - DANNI DERIVANTI DALLA SOSPENSIONE DELL'EROGAZIONE DELL'ACQUA PER MOROSITÀ DELL'UTENTE.....	16
Art.43 - CASI ECCEZIONALI DI SOSPENSIONE DELLA FORNITURA	16
Art.44 - RATEIZZAZIONI DEI PAGAMENTI	16
Art.45 - COMUNICAZIONI E RECLAMI	16
Art.46 - DEPOSITO CAUZIONALE	16
Art.47 - ADDEBITI IN CASO DI RITARDATO PAGAMENTO	17
Art.48 - GESTIONE DELLA MOROSITA'	17
Art.49 - ADDEBITI VARI.....	18
Art.50 - UTENZECONDOMINIALI	18
Art.51- RINVIO AL DIRITTO COMUNE.....	18

NORME GENERALI

Art. 1 – Gestore unico del servizio idrico integrato e ambito di applicazione

Il presente Regolamento disciplina le modalità d'erogazione del servizio di acquedotto e i rapporti fra gestore ed utente e si applica in tutti i Comuni appartenenti alla Conferenza Territoriale n. 5 "Toscana Costa" (ATO n. 5), dove il servizio acquedotto è stato assunto dalla società ASA S.p.A. (denominata in seguito Gestore), in qualità di Gestore Unico del Servizio Idrico Integrato.

Art. 2 - Obbligatorietà del regolamento

1. Il presente Regolamento, obbligatorio per tutti gli utenti del servizio acquedotto, è parte integrante d'ogni contratto di fornitura dell'acqua e sarà consegnato all'utente al momento della stipula del contratto.
2. Le variazioni al presente Regolamento saranno approvate dall'Autorità Idrica Toscana e pubblicate sul sito internet del Gestore.

Art. 3 – Definizioni

Ai fini del presente Regolamento valgono le seguenti definizioni:

1. **Acquedotto:** l'insieme delle infrastrutture di captazione, adduzione, potabilizzazione e distribuzione dell'acqua, finalizzate alla fornitura idrica.
2. **AEEGSI:** è l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico, istituita ai sensi della legge n. 481/1995.
3. **Allacciamento idrico:** 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.
4. **Articolazione tariffaria:** i prezzi applicati all'utenza come corrispettivo del servizio. Per ciascun uso tariffario sono articolati in valori fissi ed in valori differenziati per scaglioni di consumo misurato in metri cubi, cui applicare tariffe unitarie.
5. **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).
6. **Autolettura:** è la modalità di rilevazione da parte dell'utente finale, con conseguente comunicazione al gestore, della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore.
7. **Autorità Idrica Toscana:** è l'Ente pubblico, istituito dalla Legge Regionale Toscana n°69 del 28 dicembre 2011, che esercita funzioni di programmazione, organizzazione e controllo sul servizio idrico integrato.
8. **Azienda:** è la società ASA SpA, con sede in Livorno, via del Gazometro, 9- Livorno, individuata come Gestore del S.I.I. nei Comuni appartenenti alla Conferenza Territoriale n°5.
9. **Bolletta di conguaglio:** è la bolletta che fattura consumi sulla base di letture rilevate o autoletture validate.
10. **Bolletta mista:** è la bolletta che fattura sia consumi effettivi, sia consumi stimati calcolati fino alla data di emissione della bolletta.
11. **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.
12. **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.
13. **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.
14. **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.
15. **Deflusso:** il passaggio d'acqua attraverso una tubazione.
16. **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.
17. **Deposito cauzionale:** è una somma di denaro che l'utente versa al gestore a titolo di garanzia e che deve essere restituita dopo la cessazione del contratto nel rispetto delle condizioni contrattuali in vigore.
18. **Disattivazione della fornitura:** è la sospensione dell'erogazione del servizio al punto di consegna a seguito della richiesta dell'utente finale, ovvero del gestore nei casi di morosità dell'utente finale.
19. **Disconnessione:** la separazione fisica di due condotte o dell'allacciamento dalla condotta principale.
20. **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.
21. **Gestore:** è il Soggetto aziendale gestore del Servizio Idrico Integrato.
22. **Giorno lavorativo:** è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi.
23. **Indennizzo automatico:** è l'importo riconosciuto all'utente nel caso in cui il gestore non rispetti gli standard specifici di qualità.
24. **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.

25. **Lavoro complesso:** è la prestazione di lavori, da eseguire su richiesta dell'utente finale, non riconducibile alla tipologia di lavoro semplice.
26. **Lettura:** è la rilevazione effettiva da parte del Gestore della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore.
27. **Livello o standard di qualità:** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti finali (in questo caso si definisce *generale*) o riferito alla singola prestazione da garantire al singolo utente finale (in questo caso si definisce *specifico*).
28. **Metro cubo:** è l'unità di misura dell'acqua ed è equivalente a 1.000 litri.
29. **Misuratore:** è il dispositivo posto al punto di consegna dell'utente finale atto alla misura dei volumi consegnati.
30. **Misuratore accessibile:** è il misuratore il cui accesso da parte dell'operatore incaricato dal gestore ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori è consentito senza necessità della presenza di alcuna persona fisica.
31. **Misuratore non accessibile:** è il misuratore per cui l'accesso da parte dell'operatore incaricato dal gestore ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori è consentito solo in presenza del titolare del punto di consegna medesimo o di altra persona da questi incaricata.
32. **Misuratore parzialmente accessibile:** è il misuratore avente caratteristiche differenti dal misuratore accessibile e dal misuratore non accessibile; in particolare, a tale misuratore il gestore può normalmente accedere ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori in presenza di persona che consenta l'accesso al luogo dove il misuratore è installato.
33. **Perdita occulta:** è una perdita che si genera a valle del punto di consegna, non individuabile dall'utente con la normale diligenza. Essa si verifica a seguito di una rottura in tratti di tubazione incassati o interrati o per guasti ad impianti non accessibili o non ispezionabili (escludendo, ad esempio, malfunzionamenti a galleggianti, valvole, rubinetti ed altri apparati visibili o comunque ispezionabili) 34. **Portata:** misura della quantità d'acqua che attraversa la condotta nell'unità di tempo.
35. **Pozzetto:** il manufatto che consente l'accesso ad apparecchiature interrate.
36. **Presa:** è l'opera di connessione idraulica tra la condotta principale e la derivazione/allacciamento di utenza.
37. **Prestazione:** è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni esecuzione di lavoro o intervento effettuata dal gestore.
38. **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.
39. **Reclamo:** 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 dei 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 ha aderito, dal contratto di fornitura, dal Regolamento del servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti fra Gestore ed utente finale, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione.
40. **Riattivazione:** il ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura o alla sospensione della stessa per morosità.
41. **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 ad usi multipli e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali.
42. **Sigillo di garanzia:** il segno materiale che si appone sulle apparecchiature al fine di impedire o evidenziare eventuali manomissioni.
43. **Sospensione della fornitura:** la temporanea chiusura della erogazione della risorsa idrica.
44. **Sportello fisico:** è un punto di contatto sul territorio, reso disponibile dal gestore, per richieste di informazioni, prestazioni o servizi.
45. **Subentro:** è la richiesta di riattivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna disattivo.
46. **Validazione delle misure:** è l'attività di verifica della qualità del dato proveniente dalla raccolta della misura o dall'autolettura del contatore (misuratore), finalizzata a valutare l'ammissibilità all'uso formale del medesimo dato, con presa di responsabilità da parte del gestore.
47. **Voltura:** è la richiesta di attivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna attivo.
48. **tipologia di utenza:** è la tipologia contrattuale, individuata in base alle caratteristiche dell'utilizzatore, secondo quanto previsto dalla normativa vigente.
49. **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.
50. **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. Le utenze condominiali sono a tutti gli effetti equiparate alle utenze finali.

Art. 4 - Garanzie per il rispetto della qualità dell'acqua destinata al consumo umano

1. ASA S.p.A. garantisce che l'acqua erogata abbia caratteristiche chimiche ed igienico-sanitarie tali da essere destinata ad uso umano, fino al punto di consegna. Le condizioni qualitative dell'acqua destinata al consumo umano sono garantite dal rispetto del D.Lgs.31/2001 (Attuazione della direttiva 98/83/CE relativa alla qualità delle acque destinate al consumo umano) e successive modificazioni ed integrazioni.
2. In presenza di parametri in deroga ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 31/2001 l'utente è comunque tenuto al pagamento del corrispettivo tariffario per il servizio acquedotto ed è tenuto altresì al rispetto delle eventuali precauzioni d'uso indicate dalle autorità competenti.

3. Il Gestore garantisce, in merito alla qualità delle acque, un numero adeguato di controlli interni in accordo con le autorità sanitarie locali, secondo i modi e le procedure indicate dalla normativa di riferimento, da considerare quale standard di qualità del servizio erogato.
4. Tutte le sostanze e i materiali utilizzati per i nuovi impianti o per l'adeguamento degli esistenti dovranno essere idonei per l'uso specifico nel rispetto delle vigenti normative.

Art. 5 - Titolarità e specificazione delle tipologie dei contratti d'utenza

1. TITOLARITÀ

Il contratto si perfeziona con la sottoscrizione del medesimo da parte del richiedente della fornitura.

La legittimazione a richiedere l'instaurazione del rapporto di fornitura di acqua appartiene alla persona fisica o giuridica per la cui attività è essenziale la fornitura del servizio, indipendentemente dalla proprietà. Il richiedente dovrà presentare ad ASA S.p.A. idonea documentazione che attesti la proprietà o il regolare possesso o detenzione dell'unità immobiliare interessata, ai sensi del d.l. 28 marzo 2014, n. 47 ed un valido documento di riconoscimento.

Per le utenze condominiali il contratto sarà intestato al condominio e sottoscritto dall'Amministratore o da persona allo scopo delegata.

Per la fornitura dell'acqua per uso edilizio, il contratto sarà intestato all'impresario edile o al proprietario della costruzione.

Tale contratto dovrà essere obbligatoriamente cessato mediante disdetta a fine lavori.

2. SPECIFICAZIONE DELLE TIPOLOGIE DEI CONTRATTI D'UTENZA

Ferme restando le tipologie di utenza vigenti, per queste ultime valgono le seguenti specificazioni.

Utenze domestiche residenti

- a) La categoria tariffaria domestico residente si applica esclusivamente a coloro che hanno la residenza nell'unità immobiliare oggetto della fornitura.
- b) Agli appartenenti alle Forze Armate, all'arma dei carabinieri, alla polizia di Stato, alla guardia di finanza ed ai dipendenti pubblici, per i quali vige il divieto di iscrizione anagrafica nel Comune dove prestano servizio di cui all'art. 10bis del D.P.R. 30 Maggio 1989, n°223, ed ai membri delle loro famiglie, intestatari di contratti di fornitura idrica, sarà applicata la tariffa domestica residente.
- c) Al personale straniero dipendente dalle rappresentanze diplomatiche e consolari straniere in Italia ed al personale al seguito delle Forze armate dei Paesi aderenti alla N.A.T.O. ed ai loro familiari, intestatari di contratti di fornitura idrica, sarà applicata la tariffa domestica residente.
- d) Al momento della stipulazione del contratto, gli utenti dovranno dichiarare la sussistenza delle condizioni di cui ai commi 1, 2 e 3 mediante autocertificazione.
- e) Gli utenti dovranno comunicare entro 30 giorni al Gestore nelle stesse forme qualsiasi variazione intervenuta successivamente.

Le utenze domestiche, che non rientrano nei casi di cui sopra, saranno considerate non residenti, fatti salvi i casi particolari di cui sotto.

Casi particolari di applicazione della Tariffa Domestica Residente

Alle comunità religiose, esclusivamente con riferimento ai religiosi ivi residenti, o alle case famiglia, esclusivamente con riferimento agli assistiti ivi residenti, qualora non rientranti nei casi di Tariffa Pubblica, si applicherà la tariffa Domestica Residente rapportata ad un numero di unità abitative pari al numero di presenze medie divise per tre.

Applicazione della Tariffa Pubblica

La categoria tariffaria Pubblica si applica:

- a) alle Pubbliche Amministrazioni;
- b) agli Enti senza fini di lucro che svolgono in via diretta attività cui le Pubbliche Amministrazioni abbiano attribuito finalità di Pubblica Utilità. Il requisito dell'assenza di scopo di lucro deve essere previsto dallo Statuto e riconosciuto dalla Pubblica Amministrazione anche tramite iscrizione ad appositi registri;
- c) ai soggetti obbligati/incaricati per specifica disposizione di Pubbliche Amministrazioni a svolgere attività di accoglienza per fini umanitari (accoglienza profughi o accoglienza a seguito di calamità naturali), esclusivamente per il periodo indicato dalla disposizione, per gli immobili a tal fine destinati ed a condizione che il consumo destinato all'uso specificato sia precisamente misurabile da apposito contatore intestato al titolare della fornitura;
- d) agli Enti che svolgano, gratuitamente e sistematicamente, attività, quali servizi docce, dormitori, mense, per finalità esclusivamente caritative a favore di persone indigenti.

Tariffa per la fornitura di acqua non potabile

Per la fornitura di acqua non potabile, esclusivamente nei casi di impossibilità da parte del Gestore a fornire acqua potabile ed a condizione che l'utente sottoscriva specifico contratto per la fornitura di acqua non potabile, si applicherà, per il servizio acquedotto, il 50% della tariffa Pubblica per ciascun metro cubo di consumo e per gli altri servizi forniti, il 100% della tariffa della categoria di appartenenza.

Tariffa da applicare al consumo differenziale tra contatore generale e contatori intestati a singole utenze

Nel caso si misurino differenze tra il contatore generale intestato ed i contatori intestati alle singole utenze e fatturati direttamente dal gestore, si utilizzerà per tale consumo la tariffa base della categoria di appartenenza prevalente delle unità immobiliari sottostanti il condominio. In caso di parità si utilizzerà la tariffa base più favorevole all'utenza.

Sono fatti salvi eventuali altri usi previsti dalle disposizioni normative vigenti.

Le forniture sono sempre regolate dalle presenti norme, salvo condizioni *restrittive* speciali che possono essere fissate nei relativi contratti per la fornitura d'acqua potabile in casi del tutto eccezionali e previa autorizzazione di AIT. Resta inteso che la necessità di una garanzia assoluta di continuità, pressione e portata a fronte di possibili guasti o disservizi potrà essere ottenuta solo con accorgimenti del proprio impianto interno, fermi restando gli obblighi e le sanzioni in caso di mancato rispetto degli standard del servizio da parte del gestore.

Art. 6 - Limitazioni all'utilizzo della risorsa idrica proveniente da pubblico acquedotto per usi civili

1. È vietato:
 - a) prelevare acqua da fontane alimentate da pubblico acquedotto per usi diversi da quelli potabili e igienici ad esclusivo uso individuale; è comunque vietato il prelievo di acqua in quantità superiore a settanta litri per utente al giorno;
 - b) prelevare acqua dalle bocche d'innaffiamento stradale e dei pubblici giardini, nonché di lavaggio delle fognature, se non da persone a ciò autorizzate e per gli usi cui tali prese sono destinate;
 - c) prelevare acqua dagli idranti antincendio presenti nelle strade per scopi diversi da quelli per i quali gli idranti siano stati destinati. Fanno eccezione le autorità pubbliche preposte al servizio spegnimento incendio, che dovranno darne comunicazione al gestore, precisandone la motivazione;
 - d) l'utilizzo di acqua proveniente da pubblico acquedotto per scopi irrigui connessi con attività produttiva;
 - e) alimentare con acqua proveniente da pubblico acquedotto gli impianti di irrigazione a servizio di superfici di orti e giardini privati o pubblici aventi superficie d'irrigazione complessiva superiore a cinquecento metri quadrati, ad esclusione dei giardini di particolare pregio storico o architettonico, nel caso in cui sia dimostrata l'impossibilità di provvedere con altre fonti di approvvigionamento;
 - f) utilizzare acqua proveniente dal pubblico acquedotto per innaffiare ed irrigare superfici adibite ad attività sportive sia pubbliche che private;
 - g) l'utilizzo della risorsa idrica proveniente da pubblico acquedotto per l'alimentazione di impianti di climatizzazione e in genere di qualsiasi altro tipo di impianto, se tale risorsa viene utilizzata come elemento scambiatore di calore in ciclo aperto, fatti salvi i casi in cui sia effettuato il riuso;
 - h) l'uso dell'acqua proveniente da pubblico acquedotto per il riempimento delle piscine private, fatte salve quelle ad uso collettivo, inserite in strutture di tipo turistico-ricettivo; devono essere comunque concordate modalità e tempi di riempimento con il Gestore;
 - i) l'uso dell'acqua proveniente da pubblico acquedotto per il lavaggio di automezzi svolto nell'ambito di un'attività produttiva, salve le ipotesi in cui tale attività sia direttamente connessa allo svolgimento di un servizio pubblico locale o qualora, previo parere del Gestore, ricorrano congiuntamente le seguenti condizioni:
 - disponibilità di risorsa;
 - impossibilità di utilizzare acque provenienti da reti duali;
 - installazione di impianti e tecnologie di lavaggio, che consentano di ottenere per ciascun ciclo consumi non superiori a novanta litri per autovettura.
 - j) l'utilizzo della risorsa idrica proveniente da pubblico acquedotto per le operazioni di pulizia e lavaggio delle fosse biologiche.
2. Chiunque, salvo nulla osta rilasciato dal Gestore, alimenti con acqua proveniente da pubblico acquedotto vasche di arredo e/o giochi d'acqua, deve obbligatoriamente dotare gli stessi di impianti di ricircolo.
3. Il divieto di cui alla lettera g) si applica agli impianti di condizionamento installati dopo l'entrata in vigore del D.P.G.R. 29 R del 26/06/2008.
4. Il regime sanzionatorio è disciplinato dall'art.49 del presente Regolamento e dalle altre norme vigenti.
5. Per tutto quanto in questa sede non previsto, si rinvia a quanto disposto dal D.P.G.R n.29R/2008 e succ.

Art. 7 - Forniture per uso antincendio

1. Le forniture agli impianti antincendio devono essere sempre oggetto di uno specifico contratto.
2. In ogni caso le prese antincendio già esistenti dovranno risultare munite, fino al loro eventuale utilizzo per l'uso previsto, di apposito sigillo.
3. In caso di utilizzo da parte dell'utente, questi provvederà da solo alla rimozione del sigillo, comunicandolo tempestivamente ad ASA S.p.A. Completata l'estinzione dell'incendio, l'utente lo comunicherà ad ASA S.p.A., che provvederà ad apporre il nuovo sigillo.
4. La fornitura idrica ad uso antincendio non garantisce il rispetto dei requisiti previsti dalla normativa vigente in materia di dotazioni obbligatorie per l'estinzione degli incendi.
5. In caso di utilizzo di idranti stradali da parte dei soggetti pubblici autorizzati, gli stessi sono tenuti a comunicarlo al Gestore entro 24 ore dall'uso.

Art. 8 - Fornitura del servizio di acquedotto

1. ASA S.p.A., ove già esiste la rete dell'acquedotto pubblico, è tenuta alla erogazione d'acqua per uso domestico e per altri usi civili sempre che le condizioni tecniche e giuridiche lo consentano.
2. Nelle strade o piazze pubbliche non provviste della rete di acquedotto potabile, ASA S.p.A. può accogliere le richieste d'allacciamento, compatibilmente con il programma di interventi previsto nel piano d'ambito e dettagliato nel POT riguardante gli estendimenti delle reti. Nelle strade o piazze ad uso pubblico il Gestore può valutare le richieste di allacciamento, compatibilmente con il programma di interventi riguardante gli estendimenti delle reti, a condizione che venga concesso gratuitamente il diritto di passaggio delle condotte.
3. Nel caso la richiesta non possa essere immediatamente soddisfatta, ASA S.p.A. potrà eseguire l'intervento a fronte del versamento anticipato da parte del richiedente di un corrispettivo per il costo di realizzazione della tubazione stradale, fatti salvi eventuali parziali contributi alla realizzazione da parte di ASA S.p.A. stessa e/o delle Amministrazioni Comunali del territorio interessato.
4. 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 fornire prova ad ASA S.p.A. d'aver ottenuto le necessarie autorizzazioni di terzi, sollevando il Gestore da ogni e qualunque controversia che potesse insorgere.
5. ASA S.p.A. è comunque tenuta a documentare all'AIT le richieste di allacciamento pervenute, a supporto e giustificazione delle scelte pianificatorie operate, con le modalità stabilite in relazione al flusso informativo.
6. Il rifiuto della fornitura potrà essere opposto esclusivamente quando si riscontri un'oggettiva impossibilità di portata aggiuntiva nel punto della rete oggetto della richiesta, sia per insufficienza del diametro della condotta stradale sia per condizioni di esercizio nel sistema idrico, che non consentano di aumentare la pressione in rete.

Art. 9 – Divieto di rivendita

E' fatto assoluto divieto di rivendita dell'acqua erogata da ASA S.p.A.. L'accertamento del fatto comporta l'immediata risoluzione del contratto di fornitura per colpa dell'utente ed il pagamento di una penale di cui all'art. 49 del presente Regolamento.

Art.10 – Segnalazioni di mancato allacciamento all'acquedotto

Nelle località servite da pubblico acquedotto il Gestore segnalerà agli organi competenti i casi di rifiuto da parte degli utenti di allacciarsi.

Art. 11- Lavori di allacciamento

1. I lavori di allacciamento alla rete acquedottistica, dalla condotta principale escluse le eventuali manovre sulla rete idrica, fino al raggiungimento del punto di consegna, non rientrando nel monopolio legale riconosciuto al gestore del SII, sono soggette alle regole della concorrenza e, dunque, a ciascun utente è riconosciuta la possibilità di provvedere a propria cura e spese ai lavori di scavo, composizione delle opere idrauliche, rinterri e ripristini, previa verifica positiva da parte del Gestore a seguito di specifica domanda di allaccio da parte dell'utenza e nel rispetto delle prescrizioni contenute nel Disciplinary Tecnico redatto dal Gestore "Specifiche di Allacciamento Acquedotto". Resta inteso che al Gestore andranno riconosciuti i costi per l'attività di verifica tecnica iniziale, comprensiva del sopralluogo, e per le operazioni di verifica idraulica di tenuta dell'opera realizzata e di collegamento alla condotta di distribuzione (presa in carico).
2. I lavori su proprietà privata saranno a totale cura e spese dell'utente, anche agli effetti di eventuali manomissioni sia da parte del titolare dell'allaccio che di terzi. E' comunque fatto salvo quanto previsto dall'art. 23 e dall'art. 23bis.
3. Il gestore ha l'obbligo di provvedere, a richiesta dell'utente ed a fronte del pagamento dei relativi corrispettivi, alla esecuzione dell'allaccio fino al punto di consegna, sempre che le condizioni della rete idrica lo consentano e che l'intervento non sia in contrasto con leggi e regolamenti vigenti, e/o con diritti di terzi.
4. A seguito della richiesta di allacciamento e di ogni altra richiesta che preveda il pagamento di un corrispettivo a carico del richiedente, ASA S.p.A. provvederà ad effettuare un preventivo economico-tecnico dei lavori necessari, che sarà consegnato al richiedente stesso.
5. Nel preventivo saranno indicati i corrispettivi richiesti, le modalità tecniche d'esecuzione del lavoro, gli adempimenti necessari da parte del richiedente e la documentazione che lo stesso dovrà fornire. In particolare, il preventivo deve contenere:
 - a) il codice di rintracciabilità con cui il gestore identifica la singola richiesta di prestazione;
 - b) il codice con cui il gestore individua la prestazione da realizzarsi;
 - c) i dati identificativi del richiedente;
 - d) il codice utente (nel caso in cui la richiesta venga effettuata dal titolare di un contratto di fornitura);
 - e) la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta di preventivo;
 - f) la data di invio del preventivo al richiedente;
 - g) la tipologia d'uso;
 - h) l'indicazione del tempo massimo di esecuzione della prestazione richiesta, nonché, se tale prestazione è soggetta ad un livello specifico di qualità, l'indicazione dell'entità dell'indennizzo automatico dovuto all'utente finale in caso di mancato rispetto di tale livello specifico;
 - i) l'indicazione del corrispettivo previsto per l'esecuzione del lavoro richiesto, in coerenza con quanto previsto nel presente Regolamento;
 - j) l'indicazione degli elementi necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto, compresi i lavori eventualmente da realizzarsi a cura del richiedente e le concessioni, autorizzazioni o servitù che eventualmente lo stesso richiedente deve richiedere per consentire l'esecuzione del lavoro, con adeguata documentazione tecnica;
 - k) la stima dei tempi previsti per l'ottenimento degli atti autorizzativi eventualmente necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto;
 - l) l'indicazione delle modalità di manifestazione di accettazione del preventivo;
 - m) la durata di validità del preventivo;

- n) il nominativo e il recapito telefonico della persona responsabile per conto del gestore nel caso di lavori complessi.
6. Il gestore individua le tipologie di prestazioni per le quali è possibile standardizzare il relativo preventivo, che è messo a disposizione del richiedente in maniera immediata, tramite call center ovvero tramite sportello. Tali preventivi sono altresì resi disponibili all'utente finale sul sito internet. Nel caso in cui l'utente finale faccia richiesta in forma scritta di un preventivo standardizzabile, il gestore è tenuto al rispetto dallo standard specifico applicabile ai preventivi non standardizzabili che non necessitano di sopralluogo.
 7. Il preventivo avrà validità di tre mesi dalla data di comunicazione all'utente; trascorso tale termine, su richiesta dell'utente, il preventivo sarà aggiornato con i prezzi e le modalità al tempo vigenti. Nessun corrispettivo, che non sia riportato nel preventivo, potrà essere successivamente preteso dal Gestore nei confronti dell'utente per l'esecuzione dei lavori oggetto dello stesso preventivo.
 8. L'utente dovrà corrispondere al Gestore il costo dell'opera, secondo un prezzario approvato dall'AIT.

Art. 12- Richiesta di allacciamento

1. La richiesta di preventivazione per gli allacciamenti idrici e fognari deve essere presentata tramite uno dei canali messi a disposizione dal gestore: call center, posta, posta elettronica, sportello fisico, sito internet.
2. La richiesta di allacciamento si perfeziona con il pagamento.

Art. 13 – Rifiuto della fornitura

La fornitura potrà essere rifiutata esclusivamente quando si riscontri un'oggettiva impossibilità tecnica all'erogazione del servizio. Delle motivazioni del rifiuto, ASA S.p.A. deve dare comunicazione scritta al richiedente.

Art. 14 – Contratti per la fornitura dell'acqua

1. Le forniture dell'acqua sono conseguenti alla stipula d'apposito contratto, del quale il presente regolamento costituisce parte integrante e sostanziale.
2. E' fatto obbligo all'utente di comunicare ad ASA S.p.A. entro 30 giorni da ogni modificazione, intervenuta successivamente alla sottoscrizione che, in quanto tale, comporti una variazione alle condizioni contrattuali originarie.
3. Nel caso di nuovo allacciamento, il contratto di fornitura non potrà essere stipulato qualora non risulti effettuato il versamento dei corrispettivi previsti per sopralluogo e collaudo finale.
4. Le spese di bollo, registrazione e deposito cauzionale inerenti ai contratti sono a carico degli utenti.
5. Le condizioni di esercizio offerte da ASA S.p.A. per gli usi non civili ed in subordine anche per gli usi non domestici, possono in casi particolari prevedere contrattualmente somministrazioni con limiti di portata istantanea e periodi di sospensione, previo preavviso.

Art. 15 – Voltura dell'utenza idrica

1. La richiesta di voltura può essere inoltrata dall'utente finale entrante, purché integrata da parte del medesimo da idonea documentazione che attesti la proprietà o il regolare possesso o detenzione dell'unità immobiliare interessata, ai sensi del d.l. 28 marzo 2014, n. 47.
2. Al momento della richiesta di voltura, il nuovo utente finale deve comunicare al gestore l'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 finale uscente, il gestore deve provvedere ad effettuare una lettura di verifica entro sette (7) giorni lavorativi decorrenti dalla data di comunicazione della lettura da parte del nuovo utente finale.
3. I consumi fatturati fino al giorno della voltura, che decorre dalla data di cessazione dell'utenza precedente e dalla contestuale apertura del rapporto contrattuale con il nuovo utente finale, sono addebitati al precedente intestatario del contratto di fornitura con l'emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale.
4. In tutti i casi il Gestore invierà all'utente uscente una comunicazione nella quale lo informa della richiesta di voltura dell'utente entrante, fornendo le notizie utili alla cessazione del contratto, alla lettura e alle modalità di fatturazione della bolletta di chiusura.
5. L'utente ha l'obbligo di comunicare al Gestore ogni variazione nella titolarità dell'utenza. In caso di omessa comunicazione risponderanno in solido il precedente utente ed il nuovo utente, fermo restando quanto disposto dal comma successivo.
6. 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.
7. In caso di chiusura del rapporto contrattuale in seguito a voltura o disattivazione, il gestore provvede ad emettere la fattura di chiusura entro il termine di 45 giorni dal giorno di esecuzione della voltura o della disattivazione della fornitura.
8. Con la fattura di chiusura il gestore provvede a conguagliare i consumi e alla restituzione del deposito cauzionale versato dall'utente finale, unitamente ai relativi interessi maturati fino alla data di riaccredito.
9. Qualora l'importo dovuto dall'utente finale risulti inferiore a quello relativo al deposito cauzionale, maggiorato dei relativi interessi maturati fino alla data di riaccredito, il gestore provvede al riaccredito della differenza tramite rimessa diretta entro quarantacinque 45 giorni dal giorno di esecuzione della voltura o della disattivazione della fornitura.
10. Nel caso in cui l'utente risultasse insolvente su fatture precedenti, la eventuale restituzione e' da intendersi al netto dei debiti precedenti verso il gestore.

Art. 16 - Voltura a titolo gratuito

1. In caso di decesso dell'intestatario del contratto, l'erede ovvero un soggetto già residente nell'unità immobiliare in cui è sita l'utenza, che intende richiedere voltura del contratto d'utenza in proprio favore presenta apposita domanda al gestore, assumendosi tutti i diritti e gli obblighi del precedente intestatario del contratto di fornitura.
2. In questi casi, il Gestore non potrà chiedere al soggetto che presenta richiesta di voltura nessun corrispettivo (al di fuori dell'ultima fattura a saldo dei consumi).

ART. 17 - Durata dei contratti di fornitura dell'acqua

I contratti per la fornitura dell'acqua hanno durata annuale e sono rinnovati tacitamente di anno in anno, salvo disdetta o pattuizioni diverse per casi particolari, che dovranno essere esplicitamente indicate sul contratto stesso.

ART.18 - Modalità per il recesso dal contratto di fornitura

1. La disattivazione della fornitura può essere richiesta dall'utente finale tramite il numero verde associato al call center, oppure via e-mail, a mezzo posta, compilando il modulo sul sito del gestore o disponibile presso gli sportelli aperti al pubblico, ovvero tramite il sito internet dedicato.
2. La disattivazione che avviene a seguito di richiesta di cessazione del servizio, comporta la sospensione dell'erogazione del servizio, la chiusura del punto di consegna o di scarico e la contestuale effettuazione della lettura di cessazione indispensabile ai fini dell'emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale.
3. Qualora l'utente finale richieda la disattivazione della fornitura a decorrere da una data successiva a quella della richiesta, la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta di disattivazione della fornitura coincide convenzionalmente con il primo giorno lavorativo precedente la data posticipata indicata dal richiedente.
4. Nei casi in cui il misuratore sia posto in luogo non accessibile al gestore, se non in presenza dell'utente finale, spetta a quest'ultimo di concordare un appuntamento con il gestore per l'effettuazione della disattivazione.
5. 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 o parzialmente accessibile, il recedente dal contratto deve garantire l'accesso al contatore al personale di ASA S.p.A..
6. Il venire meno della condizione di cui sopra annulla, a tutti gli effetti di legge, la validità della domanda di disattivazione della fornitura, espressa dall'utente, che rimane titolare dell'utenza e, quindi, responsabile di eventuali consumi e/o danni da chiunque causati.

Art. 19 – Riattivazione dell'utenza idrica

1. La richiesta di riattivazione, ovvero di subentro, può essere inoltrata al Gestore tramite il numero verde associato al call center, oppure via e-mail, a mezzo posta, compilando il modulo scaricabile dal sito del gestore o disponibile presso gli sportelli aperti al pubblico, ovvero tramite il sito internet dedicato, rispettivamente dal medesimo utente finale, che aveva in precedenza richiesto la disattivazione del punto di consegna o di scarico, ovvero da un nuovo utente finale. .
2. Il contratto di fornitura decorre, ai fini della fatturazione, dalla data di riapertura del contatore.

Art. 20 - Redazione del verbale per interventi e verifiche

1. Il personale del Gestore, o il personale dallo stesso delegato, che effettua interventi e verifiche su istanza o segnalazione dell'utente, dovrà redigere un verbale. In quest'ultimo saranno documentate le operazioni compiute e le eventuali problematiche riscontrate. Se le operazioni si sono svolte alla presenza dell'utente, il verbale sarà firmato anche dall'utente, che potrà chiedere che vengano riportate le sue osservazioni.
2. Nello stesso verbale dovrà essere dato conto anche dell'eventuale rifiuto dell'utente di sottoscriverlo. L'utente potrà chiedere al Gestore copia del verbale.
3. In particolare, all'atto dell'installazione, chiusura per disdetta, sostituzione e rimozione del contatore, il personale di ASA S.p.A. o dalla stessa incaricato, redigerà un verbale su apposito modulo in cui devono essere indicati: marca e calibro del contatore, numero di matricola, lettura del contatore rimosso e/o del contatore installato.
4. ASA S.p.A. è tenuta ad effettuare tali attività previo appuntamento nel rispetto delle modalità e degli standard fissati dalla Carta del Servizio, salvo che nei casi di emergenza, o su autorizzazione dell'utente.

Art. 21 – Prelievi abusivi

1. E' fatto assoluto divieto di prelevare abusivamente l'acqua dalla rete idrica gestita da ASA S.p.A..
2. Sono ritenuti abusivi tutti i prelievi effettuati da condotte, tubazioni e impianti privi di contatore a ruolo, qualora non siano diversamente contrattualizzati o autorizzati, come l'uso antincendio da idranti pubblici, effettuato dai soggetti abilitati.
3. 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 diverse da quelle dichiarate e autorizzate, che, qualora si verificasse, sarà considerato prelievo abusivo.
4. Qualsiasi variazione dell'uso dell'acqua per destinazioni diverse da quelle dichiarate e autorizzate intervenuta successivamente alla stipulazione del contratto, che modifichi in tutto o in parte le condizioni contrattuali stesse, deve essere immediatamente comunicata ad ASA S.p.A. e, nel caso in cui ciò si renda necessario, si dovrà provvedere alla stipulazione di un nuovo contratto di fornitura, a spese dell'utente, adeguato alle diverse condizioni.

5. Gli accertati prelievi abusivi dell'acqua, compreso l'uso improprio delle prese antincendio (Art. 7), saranno assoggettati al pagamento della penalità prevista dall'Art.49 del presente Regolamento. È fatta salva, in questi casi, la facoltà di ASA S.p.A. di sospendere l'erogazione senza obbligo di preavviso. Di tale intervento verrà, ove possibile, data comunicazione all'utente.
6. In caso di prelievi effettuati dalle prese antincendio, determinati da eventi di assoluta eccezionalità e ritenuti adeguatamente giustificati a giudizio di ASA S.p.A., la penalità sopra prevista non sarà applicata ed il quantitativo d'acqua prelevato sarà addebitato all'utente alla tariffa per tempo vigente.
7. Tutti i prelievi abusivi in cui si ravvisano ipotesi di reato saranno denunciati alle Autorità competenti.

Art. 22 – Manutenzione degli impianti

1. Il confine fra suolo pubblico e privato e la costituzione di idonee servitù di acquedotto delimitano, di norma, la competenza per gli oneri manutentivi.
2. I tratti di tubazione del pubblico acquedotto, qualora posti in proprietà privata, sono di norma dotati delle necessarie servitù di acquedotto.
3. È di competenza del Gestore la manutenzione delle condotte idriche del pubblico acquedotto. A seguito di tali manutenzioni il gestore deve provvedere ai ripristini ai fini della normale funzionalità delle strade, seguendo anche le indicazioni di apposite linee guida redatte dall'Autorità idrica Toscana.
4. Spettano esclusivamente ad ASA S.p.A., o al personale autorizzato dalla stessa, e pertanto sono vietate agli utenti, tutte le manovre, verifiche, manutenzioni e riparazioni sulle reti idriche e sulle derivazioni dalla presa stradale fino al limite fra la proprietà pubblica e la proprietà privata.
5. Per l'applicazione del presente Regolamento, le strade vicinali ad uso pubblico sono equiparate alle strade pubbliche.
6. L'utente è responsabile delle parti dell'impianto realizzate dopo il limite fra la proprietà pubblica e la proprietà privata.
7. In ogni caso la custodia e la manutenzione di tutti gli impianti o parte degli stessi, che ricadono all'interno della proprietà privata, è ad intero carico dei proprietari ovvero dei legittimi possessori o detentori degli immobili, ove gli impianti stessi si trovano. E' comunque fatto salvo quanto previsto dall'art. 23 e dall'art. 23bis.
8. Gli impianti devono essere sempre rispondenti alle norme di sicurezza e qualità dei materiali e devono essere sottoposti a manutenzione secondo le regole della buona tecnica; a tal fine, tutte le opere di installazione e manutenzione dovranno essere affidate ad installatori o tecnici qualificati, iscritti negli appositi albi professionali, ed abilitati al rilascio di certificazioni attestanti la buona esecuzione dell'impiantistica idraulica.

Art. 23 – Collocazione del misuratore per le utenze singole

1. Nei nuovi allacciamenti idrici il misuratore deve essere collocato al limite fra la proprietà pubblica e la proprietà privata.
2. Negli allacciamenti idrici preesistenti, per i quali non sia rispettata la collocazione di cui al comma 1, il Gestore ha facoltà di spostare il misuratore e di collocarlo al limite fra la proprietà pubblica e la proprietà privata, alle condizioni di cui al comma 3 e secondo le modalità di cui al comma 4.
3. La suddetta facoltà può essere esercitata soltanto per ragioni tecnico-gestionali adeguatamente documentate. Si considerano sussistenti le ragioni tecnico-gestionali nei casi in cui sia necessario effettuare interventi di manutenzione sugli impianti in proprietà privata a monte del misuratore, fatto salvo quanto previsto dal comma 6 e dal comma 8.
4. Il Gestore, che intenda procedere ai sensi del comma 2, deve comunicare in forma scritta la sua intenzione all'utente, dando congrua motivazione delle sue scelte. Il Gestore deve concordare con l'utente un appuntamento per effettuare gli interventi necessari, dando un preavviso minimo di quindici giorni. Gli interventi saranno effettuati soltanto dopo che l'utente li avrà autorizzati per iscritto. Nel caso in cui l'utente sia diverso dal proprietario dell'immobile, sarà necessaria anche l'autorizzazione scritta di quest'ultimo. L'utente, o persona da lui delegata, potranno essere presenti durante l'esecuzione dei lavori.
5. Le spese connesse allo spostamento del misuratore, fino al limite del fabbricato e ad esclusione dei ripristini di pregio, saranno a carico del Gestore.
6. Lo spostamento del misuratore può non essere effettuato qualora lo stesso risulti eccessivamente difficile o eccessivamente oneroso. Lo spostamento del misuratore si considera eccessivamente difficile quando richiede un impegno organizzativo, operativo o temporale da parte del Gestore manifestamente sproporzionato rispetto ai benefici attesi, o quando espone l'utente o soggetti terzi a rischi di danneggiamenti, o quando ci sia fondato motivo di temere che sia impossibile ripristinare il preesistente stato dei luoghi. Lo spostamento del misuratore si considera eccessivamente oneroso quando il costo necessario per la sua realizzazione risulti manifestamente sproporzionato rispetto ai benefici attesi.
7. In mancanza delle autorizzazioni scritte del comma 4 o nel caso di rifiuto a consentire al Gestore l'accesso al misuratore, il Gestore invia una diffida alla persona o alle persone, che non hanno rilasciato le autorizzazioni scritte o che hanno opposto il rifiuto. In caso di inottemperanza alla diffida, il Gestore, valutate le circostanze, si riserva la facoltà di sospendere la fornitura, dando un preavviso minimo di trenta giorni. Restano ferme le disposizioni del Codice Civile e del presente Regolamento in materia di risoluzione del contratto per inadempimento.
8. Nei casi di cui al comma 6 ed al comma 7, il Gestore potrà installare un contatore di controllo al limite fra la proprietà pubblica e la proprietà privata, attribuendo in parti uguali a ciascuno degli utenti alimentati l'eventuale consumo misurato in eccedenza rispetto a quanto misurato dai contatori degli utenti singoli.

Art. 23 Bis – Collocazione del misuratore per le utenze condominiali

1. Le disposizioni di cui al presente articolo si applicano alle utenze condominiali indipendentemente dall'avvenuta o meno costituzione formale del condominio.
2. Nei nuovi allacciamenti dovranno essere presenti esclusivamente utenze singole con misuratori collocati al limite fra la proprietà pubblica e la proprietà privata.

3. Negli allacciamenti idrici preesistenti, per i quali non sia riscontrata la condizione di cui al comma 2, il Gestore ha facoltà di spostare il misuratore generale e di collocarlo al limite fra la proprietà pubblica e la proprietà privata, alle condizioni di cui al comma 4 e secondo le modalità di cui al comma 5.
4. La suddetta facoltà può essere esercitata soltanto per ragioni tecnico-gestionali adeguatamente documentate. Si considerano sussistenti le ragioni tecnico-gestionali nei casi in cui sia necessario effettuare interventi di manutenzione sugli impianti in proprietà privata a monte del misuratore, fatto salvo quanto previsto dal comma 7.
5. Il Gestore, che intenda procedere ai sensi del comma 3, deve comunicare in forma scritta la sua intenzione all'amministratore o, in mancanza, al responsabile del condominio, dando congrua motivazione delle sue scelte. Il Gestore deve concordare con i soggetti di cui sopra un appuntamento per effettuare gli interventi necessari, dando un preavviso minimo di quindici giorni. Gli interventi saranno effettuati soltanto dopo che i soggetti di cui sopra li avranno autorizzati per iscritto. I soggetti di cui sopra, o persone da loro delegate, potranno essere presenti durante l'esecuzione dei lavori.
6. Le spese connesse allo spostamento del misuratore, fino al limite del fabbricato e ad esclusione dei ripristini di pregio, saranno a carico del Gestore.
7. Lo spostamento del misuratore può non essere effettuato qualora lo stesso risulti eccessivamente difficile o eccessivamente oneroso. Lo spostamento del misuratore si considera eccessivamente difficile quando richiede un impegno organizzativo, operativo o temporale da parte del Gestore manifestamente sproporzionato rispetto ai benefici attesi, o quando espone l'utente o soggetti terzi a rischi di danneggiamenti, o quando ci sia fondato motivo di temere che sia impossibile ripristinare il preesistente stato dei luoghi. Lo spostamento del misuratore si considera eccessivamente oneroso quando il costo necessario per la sua realizzazione risulti manifestamente sproporzionato rispetto ai benefici attesi. In nessun caso l'intervento potrà comportare il raggruppamento di utenze singole.
8. In mancanza dell'autorizzazione scritta di cui al comma 5 o nel caso di rifiuto a consentire al Gestore l'accesso al misuratore, il Gestore invia una diffida alla persona che non ha rilasciato l'autorizzazione scritta o che ha opposto il rifiuto. In caso di inottemperanza alla diffida, il Gestore, valutate le circostanze, si riserva la facoltà di sospendere la fornitura, dando un preavviso minimo di trenta giorni. Restano ferme le disposizioni del Codice Civile e del presente Regolamento in materia di risoluzione del contratto per inadempimento.

Art. 24 – Installazione del contatore

1. L'acqua viene somministrata attraverso il contatore.
2. I contatori sono forniti ed installati esclusivamente da ASA S.p.A. restando di sua esclusiva proprietà. Il tipo ed il calibro sono stabiliti dall'Azienda in relazione alla tipologia d'utenza ed al fabbisogno necessario.
3. Tutti i contatori sono provvisti di sigillo di garanzia apposto da ASA S.p.A..
4. L'utente deve far eseguire, a proprie spese e secondo le istruzioni di ASA S.p.A., tutti gli impianti necessari all'allacciamento degli apparecchi di misura. Deve, inoltre, mettere a disposizione di ASA S.p.A. lo spazio necessario alla posa di tali apparecchi, facendo eseguire a sue spese i vani di alloggiamento, muniti di sportello di chiusura, ed i rivestimenti necessari.
5. La fornitura e posa in opera dello sportello a protezione del contatore è a carico dell'utente, comprese le spese per la sua successiva manutenzione.
6. ASA S.p.A. ha la facoltà di prescrivere le principali caratteristiche dello sportello alle quali l'utente ha l'obbligo di attenersi e di garantirne in ogni caso la fornitura, con costi a carico dell'utente, nel caso di espressa richiesta.
7. Le Amministrazioni Comunali hanno inoltre facoltà di prescrivere particolari personalizzazioni, nel rispetto di quanto sopra, con l'obbligo di fornire lo sportello.
8. Nell'alloggiamento dove è installato il contatore devono sussistere esclusivamente gli impianti installati da ASA S.p.A. e le opere di collegamento private, necessarie per l'adduzione dell'acqua all'utente e concordate con ASA S.p.A.. In caso di accertata inosservanza di tale disposto, l'utente dovrà provvedere immediatamente ed a sue spese al ripristino delle suddette condizioni.
9. L'utente ha l'obbligo di mantenere accessibili, sgombri e puliti gli alloggiamenti dove si trovano installati i contatori dell'acqua.

Art. 25 – Custodia del contatore

1. ASA S.p.A. provvede alla manutenzione dei contatori di sua proprietà.
2. L'utente è consegnatario e custode delle apparecchiature di misura dell'acqua e di tutti gli accessori, compresi i sigilli di garanzia e, pertanto, risponde della loro buona conservazione.
3. La manomissione dei sigilli apposti da ASA S.p.A., ivi compresi quelli apposti per la sospensione dell'erogazione dell'acqua in caso di morosità nei pagamenti o per altri motivi, comporterà il pagamento, da parte dell'utente, della penalità prevista dal tariffario, salvo il diritto di ASA S.p.A. di denunciare il fatto alle competenti autorità.

Art. 26 – Spostamento del contatore

I contatori dell'acqua possono essere rimossi e/o spostati esclusivamente dagli addetti dell'ASA S.p.A. o da personale specificamente incaricato o autorizzato dalla stessa.

Art. 27 - Manutenzione del contatore

1. E' 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 contatore stesso.

2. Nel caso di mancato intervento da parte dell'utente, ASA S.p.A. farà pervenire allo stesso adeguata comunicazione con l'indicazione del termine massimo entro il quale provvedere, scaduto il quale sarà facoltà di ASA S.p.A. chiudere il contatore ed, in caso di perdita a carico dell'impianto antincendio, avvisare le competenti autorità.
3. L'utente deve provvedere, con la dovuta diligenza, affinché le suddette apparecchiature ed il tratto di derivazione esistente nella sua proprietà siano preservate da manomissioni e danneggiamenti. In particolare l'utente deve attuare i provvedimenti idonei ad evitare gli eventuali danni conseguenti al gelo.
4. Qualora l'utente rilevi la presenza di guasti o di palese imperfetto funzionamento del contatore, lo stesso ha l'obbligo di darne immediata comunicazione ad ASA S.p.A., in modo che la medesima possa provvedere alle necessarie verifiche e/o riparazioni. Le spese per le riparazioni e le eventuali sostituzioni degli apparecchi di misura e degli accessori, nei casi in cui il guasto sia dovuto a dolo e/o incuria, sono a carico dell'utente.
5. Nel caso in cui il contatore dovesse risultare deteriorato o illeggibile per cause non imputabili all'utente, lo stesso verrà sostituito a cura e spese di ASA S.p.A.. La sostituzione verrà effettuata alla presenza dell'utente o di un suo incaricato, previo appuntamento, che prenderà in consegna il nuovo contatore e presenzierà alla lettura del vecchio. Limitatamente ad interventi a carattere di urgenza riguardanti la sostituzione dei contatori (e per i quali non sia stato possibile informare preventivamente l'utente) ASA S.p.A. provvederà ad informare successivamente l'utente inviando, per mezzo del servizio postale, copia del verbale di sostituzione.

Art. 28 – Verifica del livello di pressione

1. L'utente può richiedere la verifica del livello di pressione della rete in corrispondenza del punto di consegna. La verifica sarà effettuata da personale dell'ASA S.p.A. o dalla stessa incaricato alla presenza dell'utente previo appuntamento.
2. Qualora la verifica confermi la regolarità del livello di pressione l'utente è tenuto al pagamento di un corrispettivo previsto nel tariffario.

Art. 29 – Interruzione del servizio

1. ASA S.p.A. garantisce un'erogazione del servizio continua, regolare e senza interruzioni, rispondente almeno ai requisiti minimi del D.P.C.M. 04.03.1996, salvo quei casi in cui risulti evidente una criticità sanabile solo a seguito della realizzazione del programma di investimenti previsti dal Piano di Ambito.
2. ASA S.p.A. non assume alcuna responsabilità per eventuali interruzioni di deflusso o di diminuzione di pressione, dovuta a causa di forza maggiore o a necessità di lavori, salvo assicurare un pronto intervento, il massimo impegno per la esecuzione dei lavori di riparazione e l'eventuale approntamento di sistemi di approvvigionamento di emergenza.
3. Le utenze che, per la loro natura, richiedano un'assoluta continuità di servizio con garanzia di portata e pressione, dovranno provvedere all'installazione di un adeguato impianto di riserva.
4. Per sopperire a fabbisogni d'emergenza di qualsiasi tipo, ASA S.p.A. avrà, in ogni caso, la facoltà di sospendere l'erogazione dell'acqua, sia agli impianti privati, sia a quelli pubblici.
5. ASA S.p.A. s'impegna ad informare gli utenti delle circostanze di cui sopra nei modi e con i tempi specificati nella carta del Servizio Idrico Integrato.

Art. 30 – Norme per l'esecuzione degli allacciamenti

1. Spetta ad ASA S.p.A.:
 - stabilire, in sede di istruttoria per la richiesta di allacciamento, il diametro della presa e del contatore, in relazione al consumo richiesto dall'utente o consentito da ASA S.p.A. stessa;
 - scegliere il luogo per la costruzione della presa e per il collocamento del contatore, sentite le esigenze dell'utente e verificate le condizioni di esercizio della rete.
2. I costi per i nuovi allacciamenti, ovvero per variazione/adeguamento di allacciamento ad un impianto esistente, sono a carico del richiedente e sono specificati nel Tariffario allegato. In tali casi la presentazione della relativa richiesta autorizza ASA S.p.A. al sopralluogo finalizzato alle verifiche tecnico amministrative ed al calcolo del preventivo.
3. L'utente può realizzare direttamente, a proprio totale carico e secondo le norme tecniche prescritte da ASA S.p.A., l'allacciamento e relative opere, con esclusione delle operazioni di stretta competenza del Gestore.
4. Risulta a carico dell'utente, in base alle indicazioni dei tecnici di ASA S.p.A., l'esecuzione dell'opera muraria relativa alla realizzazione del vano di alloggiamento del contatore ed alla traccia necessaria per contenere il tubo che dal sottosuolo raggiunge la nicchia di contenimento oltre ai successivi ripristini. Quanto indicato vale sia per la realizzazione di nuove forniture che per le manutenzioni alle diramazioni esistenti.

Art. 31 – Ubicazione ed installazione delle condutture idriche in area privata

1. In ogni caso gli impianti idrici non possono essere utilizzati per fini diversi dall'adduzione dell'acqua.
2. Le tubazioni di derivazione d'utenza a valle del contatore generale, collocate a cura dell'utente in aree private, devono essere messe in opera seguendo le norme di buona tecnica.
3. Nell'interno degli immobili le tubazioni devono essere collocate in posizioni tali da non poter essere danneggiate e ad un'adeguata distanza da superfici riscaldate, in particolare da camini. Nell'eventualità che quest'ultima condizione non possa essere assicurata, le condotte dovranno essere convenientemente protette ed isolate.
4. Nessuna tubazione dell'impianto potrà sottopassare essere posta all'interno di fognie, pozzetti di smaltimento, pozzi neri o simili.
5. ASA S.p.A. provvede alla manutenzione dei contatori di sua proprietà ed ha la facoltà di cambiare gli stessi quando lo ritenga opportuno, con obbligo di preavviso e appuntamento.

6. ASA S.p.A. si riserva di formulare prescrizioni speciali ritenute necessarie dal punto di vista tecnico ed igienico a tutela della rete pubblica.

Art. 32 – Collegamenti degli impianti e degli apparecchi

1. E' vietato collegare le condutture d'acqua potabile con apparecchi, tubazioni, impianti contenenti vapore, acque non potabili o d'altro acquedotto o, comunque, commiste a sostanze estranee.
2. E' ugualmente vietato il collegamento dei tubi dell'acqua potabile allo scarico dei bagni senza interposizione di vaschette, dotate di dispositivo di troppo pieno e di dispositivi di interruzione del flusso a galleggiante.
3. E' vietato l'uso delle tubazioni dell'acqua per la dispersione di correnti elettriche prodotte o trasmesse da apparecchi o macchine elettriche, elettrodomestici, ecc.
4. I trasgressori saranno tenuti al risarcimento ad ASA S.p.A. degli eventuali danni prodotti.

Art. 33 – Impianti di pompaggio

1. Gli apparecchi per il sollevamento dell'acqua all'interno degli edifici devono essere posizionati esclusivamente a valle del contatore e devono essere installati in maniera che sia impedito il ritorno in rete dell'acqua sollevata, anche nel caso di guasto alle relative apparecchiature.
2. E' vietato in ogni caso l'inserimento diretto delle pompe sulle condotte derivanti da quelle stradali.

Art. 34 – Serbatoi

1. Nel caso si renda indispensabile l'accumulo d'acqua in serbatoi, la bocca d'alimentazione si deve trovare al di sopra del livello massimo, in modo da impedire ogni possibilità di ritorno dell'acqua per sifonamento.
2. In relazione ai nuovi impianti di allacciamento di utenza, questi dovranno rispondere esclusivamente ai criteri raffigurati negli schemi dell'Allegato 3.

Art. 35 – Installazione di disconnettori sulle utenze

1. Al fine di evitare possibili ritorni di flusso dall'impianto interno verso rete di distribuzione dell'acqua potabile (cd. riflusso), tutte le utenze domestiche o non domestiche, dotate di serbatoi di accumulo e, comunque per cui si ritiene possibile il fenomeno, sono tenute ad installare, a propria cura e spese, appositi disconnettori, le cui caratteristiche tecniche e posizionamento dovranno essere approvate da ASA S.p.A..
2. Nel caso di lavorazioni, in cui siano manipolati liquidi di particolare pericolosità, ASA S.p.A. potrà esigere, oltre all'installazione di un disconnettore, l'osservanza di ulteriori modalità costruttive riguardanti l'impianto interno. La manutenzione delle valvole di disconnessione spetta all'utente, che è tenuto a controllarne periodicamente l'efficienza e ad effettuare tutti gli interventi occorrenti.
3. Qualora, in seguito ad accertamento operato dal personale di ASA S.p.A., risulti che l'utente non ha ottemperato alle prescrizioni impartite, il Gestore potrà, previa diffida, interrompere la fornitura idrica.

Art. 36 – Vigilanza e verifiche sugli impianti idrici privati

1. ASA S.p.A. ha il diritto di far ispezionare in qualsiasi momento gli impianti e gli apparecchi destinati alla distribuzione dell'acqua potabile all'interno di proprietà private e comunque le condutture di distribuzione fino agli apparecchi misuratori. Tali ispezioni sono effettuate dal personale di ASA S.p.A. o dalla stessa incaricato.
2. I dipendenti e/o gli incaricati di ASA S.p.A., muniti di tessera di riconoscimento, hanno, pertanto, la facoltà di accedere alla proprietà privata:
 - per assicurarsi della regolarità dell'impianto e del servizio, sia in relazione al presente Regolamento che ai patti contrattuali, accertando tra l'altro il rispetto delle condizioni di sicurezza;
 - per l'effettuazione di prelievi di acqua allo scopo di verificarne la qualità, secondo quanto indicato nel D. Lgs. 31/02;
 - per accertare alterazioni o guasti nelle condutture ed agli apparecchi misuratori;
 - per le periodiche verifiche dei consumi;
 - per verificare gli adempimenti alle prescrizioni impartite all'atto dell'allacciamento;
 - per la limitazione del flusso o la sospensione della fornitura.
3. In caso di opposizione o di ostacolo, ASA S.p.A. si riserva il diritto di sospendere immediatamente l'erogazione del servizio, previa diffida scritta, fino a quando le verifiche non abbiano avuto luogo e sia stata accertata la perfetta regolarità dell'esercizio, senza che ciò possa dar diritto a richieste di compensi o 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 di ASA S.p.A..
4. Resta infine salvo il diritto di ASA S.p.A. di risolvere il contratto di fornitura e di esigere il pagamento di qualsiasi credito comunque maturato previa notifica di messa in mora e d'intimazione a provvedere.

Art. 37 – Criteri di fatturazione dei consumi

1. La fatturazione e l'emissione della fattura avviene sulla base dei consumi, relativi al periodo di riferimento, determinati attraverso la lettura, oppure un'autolettura dell'utente finale validata dal gestore, oppure sulla base di consumi stimati.
2. Nell'utilizzo dei dati relativi ai consumi dell'utente finale, il gestore è tenuto al rispetto del seguente ordine di priorità:
 - a) dati di lettura;

- b) in assenza di dati di cui alla precedente lettera a), dati di autolettura;
- c) in assenza di dati di cui alle precedenti lettere a) e b), dati di consumo stimati.

Il gestore è tenuto ad esplicitare chiaramente in un documento, reso noto all'utente finale, le modalità di calcolo dei consumi stimati per la fatturazione in acconto effettuato in coerenza con le normative vigenti.

3. Per i nuovi contratti di fornitura i consumi presunti saranno calcolati in base ai consumi medi della tipologia contrattuale d'appartenenza.
4. Sia le fatture di acconto che di conguaglio saranno calcolate mediante il criterio dell'applicazione del pro-die, ossia con l'attribuzione dei consumi fatturati alle fasce tariffarie di consumo rapportate al periodo di riferimento.
5. In caso di variazioni tariffarie, i corrispettivi tariffari vengono addebitati secondo il criterio pro-die dal giorno della loro entrata in vigore.

Art. 38 – Criteri per la fatturazione dei consumi delle utenze aggregate

1. ASA S.p.A. provvederà a fatturare il consumo delle utenze condominiali, rilevato dal contatore generale, con il criterio dell'uso prevalente, laddove non ricorrano le condizioni per la stipulazione di contratti relativi alle singole unità immobiliari.
2. La fatturazione dell'uso prevalente avverrà applicando a tutte le unità immobiliari servite la tariffa della tipologia d'uso che prevale numericamente. La quota fissa per i servizi di acquedotto, fognatura e depurazione sarà applicata a ciascuna delle unità facenti parte dell'utenza aggregata in base alla tipologia di appartenenza.

Art. 39 – Verifica di funzionamento del contatore a richiesta dell'utente

1. La richiesta di verifica può essere inoltrata dall'utente finale tramite il numero verde associato al call center, oppure via e-mail, a mezzo posta, o presso gli sportelli aperti al Pubblico.
2. Nei casi in cui il misuratore sia posto in luogo non accessibile al gestore, se non in presenza dell'utente finale, spetta a quest'ultimo di concordare un appuntamento con il gestore per l'effettuazione della verifica.
3. ASA S.p.A. garantisce che la misurazione delle forniture avvenga con strumenti idonei e con i limiti di tolleranza previsti dalla normativa metrologica in vigore.
4. Il contatore oggetto di verifica viene sostituito e rimarrà in giacenza per un periodo non inferiore ad un anno dalla data di notifica degli esiti della verifica.
5. Nei casi in cui a seguito della verifica il misuratore risulti correttamente funzionante, il gestore addebiterà all'utente finale i costi dell'intervento.

Art. 40 - Perdite, danni, responsabilità

1. Una perdita occulta è una perdita che si genera a valle del punto di consegna, non individuabile dall'utente secondo il principio della normale diligenza. Essa si verifica in conseguenza di una rottura avvenuta in tratti di tubazione incassate o interrate o a causa di guasti ad impianti, inaccessibili e/o non ispezionabili, escludendo ad esempio malfunzionamenti a galleggianti, valvole, rubinetti e ad altri apparati visibili direttamente o comunque ispezionabili.
2. In caso di lettura che evidenzia un consumo di almeno 50 metri cubi e comunque superiore del 50% rispetto al consumo storico dello stesso periodo, il Gestore ne deve dare segnalazione all'Utente, se presente al momento della lettura, oppure lasciando presso l'indirizzo di fornitura un avviso, oppure mediante comunicazione scritta, entro 20 giorni lavorativi, invitandolo a verificare il corretto funzionamento dell'impianto idraulico interno con indicazione della facoltà da parte dell'utente di presentare l'istanza di ricalcolo per perdita occulta. Il Gestore provvederà inoltre ad indicare esplicitamente nella bolletta l'anomalia di consumo.
3. L'istanza di riconoscimento della perdita occulta dovrà essere presentata in forma scritta. L'utente dovrà inviare l'idonea documentazione, compresa quella fotografica, comprovante il guasto e l'avvenuta riparazione della perdita. Il Gestore può effettuare un sopralluogo, al fine di confermare le caratteristiche della perdita. La richiesta completa di tutta la documentazione deve essere trasmessa al gestore entro 30 giorni solari dalla scadenza della bolletta oggetto di richiesta di ricalcolo. Il ricalcolo sarà concesso una sola volta per ciascuna utenza ogni 365 giorni solari da calcolarsi a partire dalla precedente richiesta. Qualora si verificassero ulteriori perdite entro 365 giorni solari dalla precedente richiesta, alle successive alla prima, pur non venendo riconosciute, si applica la tariffa del solo acquedotto. Dopo l'accoglimento di tre istanze di perdita (quelle oltre i 365 gg e quelle entro i 365 gg), l'utente dovrà dare evidenza di aver provveduto al rifacimento dell'impianto interno mediante preventivo di spesa, fattura comprovante l'intervento, documentazione fotografica. Nei casi in cui tale intervento non venisse eseguito il Gestore non potrà accettare alcuna istanza di ricalcolo successivamente richiesta dall'utente. La riduzione tariffaria dovuta alla perdita sarà applicata sui consumi eccedenti il consumo storico, relativamente al periodo di ricostruzione dalla data nella quale si presume che possa essere iniziata la perdita, in conseguenza di un evento determinabile con certezza, fino alla data di avvenuta riparazione. Non si può, in ogni caso, far decorrere la ricostruzione da una data antecedente l'ultima lettura effettiva fatturata non contestata entro i termini di scadenza della relativa bolletta.
4. Il Gestore applica le tariffe vigenti al consumo corrispondente a quello storico per tutto il periodo di ricostruzione. Al consumo eccedente sarà applicata, con esclusione dei corrispettivi per fognatura e depurazione, laddove la dispersione non è defluita in fognatura, la tariffa della prima fascia, o seconda per gli utenti domestici residenti, della categoria di appartenenza fino al raggiungimento di un consumo pari a dieci volte il consumo storico dell'utente per tutto il periodo di ricostruzione. Per i consumi ulteriori sarà applicata una tariffa pari ad un decimo di quella della prima fascia, o seconda per gli utenti domestici residenti, della categoria di appartenenza. Per le utenze con unica fascia tariffaria si applica la tariffa scontata del 20% fino al raggiungimento di un consumo pari a dieci volte il consumo storico. Per i consumi ulteriori sarà adottata una tariffa pari ad un decimo di quella da applicare. Nessun'altra riduzione tariffaria sarà applicata.

Art. 41 – Pagamento dei consumi delle utenze

1. Il pagamento delle forniture deve essere effettuato dall'utente in base alle fatture che gli sono periodicamente recapitate, con le modalità indicate sulle fatture stesse.
2. La fattura contiene le informazioni stabilite dalle normative di settore.
3. Il termine di scadenza per il pagamento è di almeno venti giorni solari a decorrere dalla data di emissione della bolletta.
4. Disguidi dovuti ad eventuali ritardi nella ricezione della bolletta, ovvero nella ricezione della comunicazione dell'avvenuto pagamento non possono essere in nessun caso imputati all'utente finale.

Art. 42 – Danni derivanti dalla sospensione dell'erogazione dell'acqua per morosità dell'utente

L'utente moroso non può pretendere il risarcimento di eventuali danni derivanti dalla limitazione del flusso o dalla sospensione dell'erogazione dell'acqua, né può ritenersi svincolato dall'osservanza degli obblighi contrattuali.

Art. 43 – Casi eccezionali di sospensione della fornitura

ASA S.p.A. si riserva il diritto di sospendere la fornitura del servizio per cause di forza maggiore, per ragioni di servizio o per sopperire a fabbisogni d'emergenza, senza che l'utente possa avanzare pretese risarcitorie o indennizzi di sorta, nel rispetto degli standard di continuità del servizio, di preavviso e di durata della sospensione.

Art. 44 – Rateizzazioni dei pagamenti

1. Il gestore è tenuto a garantire all'utente la possibilità di rateizzare il pagamento qualora la fattura emessa superi del 100% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi.
2. La rateizzazione dovrà essere concessa anche agli utenti beneficiari delle agevolazioni tariffarie di carattere sociale di cui al Regolamento AIT in materia.
3. Al di fuori dei casi di rateizzazione obbligatoria di cui sopra, il Gestore può concedere la rateizzazione sulla base di una sua valutazione discrezionale.
4. Nell'eventuale piano di rateizzazione, le rate non sono cumulabili ed hanno una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo un diverso accordo fra le parti.
5. Il termine per l'inoltro della richiesta di rateizzazione da parte dell'utente finale, che ne ha diritto, è il decimo giorno solare successivo alla scadenza della relativa fattura.
6. Le somme relative ai pagamenti rateali saranno maggiorate:
 - a) degli interessi di dilazione pari al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea;
 - b) degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato.
7. Le suddette maggiorazioni non saranno applicate agli utenti beneficiari delle agevolazioni tariffarie di carattere sociale di cui al Regolamento AIT in materia.

Art. 45 – Comunicazioni e reclami

1. Per qualsiasi comunicazione o reclamo, il gestore mette a disposizione dell'utente sul proprio sito internet almeno un recapito postale ed un indirizzo di posta elettronica certificata o fax per l'inoltro in forma scritta di reclami. Il gestore tratta il reclamo nei tempi e con le modalità stabiliti dalla Carta del Servizio Idrico Integrato e dalle normative di settore.
2. Le procedure di conciliazione, se instaurate, sono disciplinate dal Regolamento AIT in materia.

Art. 46 – Deposito cauzionale

1. Il gestore richiede all'utente finale, all'atto della stipulazione del contratto di somministrazione, il versamento di un deposito cauzionale
 2. Il gestore non può richiedere il versamento del deposito cauzionale agli utenti finali con domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito della bolletta. Tale previsione si applica agli utenti finali con consumi annui fino a 500 mc.
 3. 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.
 4. Il deposito cauzionale applicato dal gestore è determinato in misura pari al valore dei corrispettivi dovuti per tre mensilità di consumo storico.
 5. In assenza di quest'ultimo, il deposito sarà calcolato in misura pari al valore medio per tipologia di utenza dei corrispettivi unitari dovuti pari a tre mensilità di consumo medio annuo.
- Preferibilmente entro il 2019, per gli utenti che non hanno ricevuto alcun sollecito di pagamento nei due anni solari precedenti, il deposito è ridotto ad un massimo di due mensilità.
6. Il deposito cauzionale non può essere richiesto agli utenti finali che fruiscono di agevolazioni tariffarie di carattere sociale di cui il gestore sia a conoscenza.
 7. Il deposito cauzionale per le utenze condominiali, applicato dal gestore, è pari al 60% della somma dei valori dei depositi cauzionali, riferiti agli utenti sottesi all'utenza condominiale stessa.
 8. L'addebito del deposito cauzionale avviene con le seguenti modalità:
 - per le nuove utenze in almeno tre rate pari al 50% all'attivazione, al 25% nella prima fattura ed al 25% nella seconda fattura;

- per le utenze preesistenti in almeno due rate pari al 50% nella prima fattura ed al 50% nella seconda fattura.
9. Qualora si modifichino le condizioni di cui ai punti precedenti, il gestore ricalcola il deposito cauzionale e:
 - a) restituisce l'eventuale differenza a favore dell'utente finale nella prima bolletta utile;
 - b) addebita l'eventuale differenza dovuta dall'utente finale rateizzandola in almeno due bollette.
 10. Il deposito cauzionale deve essere restituito non oltre 45 giorni dalla cessazione degli effetti del contratto di somministrazione, maggiorato in base al saggio degli interessi legali.
 11. 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.
 12. Gli utenti finali non domestici con consumi superiori a 500 mc/anno, in alternativa al deposito cauzionale, possono prestare una garanzia finanziaria nella forma di fideiussione bancaria a prima richiesta, ogni eccezione rimossa, emessa da istituto bancario italiano a copertura delle obbligazioni di pagamento. L'utente finale sarà tenuto alla presentazione della suddetta garanzia all'atto della stipula del contratto o, per i clienti già attivi, dalla richiesta effettuata da Asa Spa.

La garanzia finanziaria sarà pari ad un ammontare non superiore al valore del deposito cauzionale.

Asa spa potrà escutere anche parzialmente la garanzia per rivalersi degli importi non corrisposti, previa specifica comunicazione e fatte salve le procedure previste dalle norme vigenti per la costituzione in mora.

Art. 47 – Addebiti in caso di ritardato pagamento

1. Il mancato pagamento delle somme dovute ad ASA S.p.A. a seguito dell'emissione di fatture entro il termine di scadenza indicato nelle stesse fatture, comporterà i seguenti addebiti a carico degli utenti:
 - nei primi 10 giorni di ritardo saranno applicati gli interessi legali;
 - dall'11° giorno fino al 60° giorno, agli interessi legali sarà applicata una maggiorazione di 3,5 punti percentuali;
 - oltre il 60° giorno, gli interessi legali sono maggiorati di 5 punti percentuali.
2. Gli utenti domestici residenti, che hanno diritto alle agevolazioni tariffarie di carattere sociale previste dal Regolamento dell'Autorità Idrica Toscana in materia, sono esentati dall'applicazione degli interessi di cui sopra.

Art. 48 – Gestione della morosità

1. I corrispettivi per i servizi forniti devono essere pagati integralmente entro la data di scadenza specificata nella fattura secondo le modalità indicate da ASA S.p.A.
Non sono ammessi pagamenti parziali o ridotti delle bollette, se non espressamente autorizzati da ASA S.p.A.
2. Qualsiasi contestazione, opposizione o reclamo che l'utente ritenesse di fare in merito all'importo dei consumi fatturati e per ogni altro motivo, dovrà essere presentata a ASA S.p.A entro, di norma, il termine di scadenza del pagamento indicato nelle fatture.
3. Trascorsi almeno 20 giorni solari dalla data di scadenza indicata in fattura e sempre che la stessa non sia stata integralmente pagata, ASA S.p.A. invierà una diffida ad adempiere ai sensi dell'art. 1454 c.c., che vale anche come atto di messa in mora, attraverso una comunicazione scritta (raccomandata A/R o pec), riportandovi gli estremi delle fatture non pagate. Precedentemente alla diffida ad adempiere ASA S.p.A. ha la facoltà di sollecitare bonariamente il pagamento delle fatture scadute. Su richiesta dell'utente, ASA S.p.A. è tenuta ad inviare copia della fattura insoluta.
4. Nella diffida ad adempiere l'utente sarà avvisato della sospensione della fornitura o della riduzione del flusso, ove prevista, e delle modalità con cui dovrà dimostrare l'avvenuto pagamento. Per le utenze domestiche residenti la sospensione della fornitura sarà sostituita dalla limitazione di flusso, purché determini una effettiva diminuzione della fornitura nei confronti del soggetto che ha determinato la morosità e qualora le condizioni tecniche lo consentano.
5. Nella diffida ad adempiere saranno altresì indicate le conseguenti azioni per il recupero del credito e per la risoluzione del contratto.
6. Il tempo di preavviso per la limitazione o la sospensione della fornitura non può essere inferiore a 10 giorni solari dalla data di notifica della diffida ad adempiere.
Il costo della messa in mora sarà addebitato nella fattura successiva.
7. In caso di mancato pagamento entro la data di scadenza della fattura verranno applicati gli addebiti di cui all'art. 47.
8. L'utente a cui sia stata inviata la diffida ad adempiere oppure a cui sia stata già limitata o sospesa la fornitura e che effettui il pagamento, dovrà darne comunicazione scritta ad ASA S.p.A., indicando in maniera esaustiva i termini dell'avvenuto pagamento.
9. Nei casi in cui ASA S.p.A. abbia limitato o sospeso la fornitura per morosità, la riattivazione avverrà nei tempi e con le modalità previste dalla Carta del servizio, qualora le condizioni tecniche dell'allaccio lo consentano.
10. Non deve essere limitata o sospesa la fornitura di acqua:
 - in assenza di invio di comunicazione scritta di messa in mora;
 - quando il pagamento da effettuarsi è inferiore o uguale al deposito cauzionale;
 - nei casi in cui il servizio è necessario per primarie esigenze sanitarie o di sicurezza individuate dalle Autorità competenti;
 - in presenza di utenze con agevolazioni tariffarie, di cui il Gestore è a conoscenza;
 - nei giorni prefestivi o festivi;
 - quando l'utente può dimostrare che il pagamento, pur essendo stato effettuato, non è stato ancora trasmesso per cause non imputabili allo stesso;
 - in presenza di procedure di verifica relative alla fatturazione, ai reclami e alle conciliazioni non ancora concluse (i casi di reiterazione o sollecito delle fattispecie sopra menzionate non saranno considerate nuove verifiche).

11. Trascorsi almeno 20 giorni solari dalla sospensione della fornitura, ovvero dalla riduzione del flusso, perdurando l'inadempimento, ASA S.p.A. potrà procedere alla risoluzione del contratto. In quest'ultimo caso, qualora l'utente provveda al pagamento totale delle somme dovute, comprese le spese per il recupero del credito, il servizio potrà essere riattivato solo a seguito della stipula di un nuovo contratto di fornitura e previo pagamento del corrispettivo previsto. In caso di richiesta di nuovo contratto di fornitura, compresa la richiesta di preventivo, da parte di un soggetto caratterizzato da una precedente morosità non ancora saldata, anche su un'altra utenza, il Gestore ha la facoltà di non accettare la richiesta fino all'estinzione del debito.
Le spese per il recupero del credito comprenderanno tutte le spese che ASA S.p.A. si troverà a sostenere per tale attività.
12. Salvo i casi espressamente previsti dalla legge e dal presente regolamento all'utente che subentra o voltura un contratto non è addebitabile la morosità pregressa.

Art. 49 – Addebiti vari

1. Gli utenti saranno tenuti, secondo i casi, al pagamento dei seguenti addebiti:
 - a) penale per usi impropri e rivendita dell'acqua;
 - b) penale per prelievi abusivi;
 - c) penale per la manomissione degli impianti aziendali e dei sigilli ai contatori;
 - d) corrispettivo per volture d'utenza;
 - e) corrispettivo per la riapertura utenza morosa;
 - f) corrispettivo per la prova di taratura del contatore ed eventuale sostituzione dello stesso (Art. 39 del presente Regolamento);
 - g) corrispettivo per notifica chiusura utenza morosa;
 - h) penale per la manomissione di condotte e/o punti di presa di proprietà demaniale;
 - i) corrispettivo per prova di verifica del livello di pressione;
 - j) corrispettivo fisso annuo onnicomprensivo per ciascuna presa antincendio;
2. Le tariffe relative agli addebiti di cui sopra e gli eventuali aggiornamenti sono approvati dall'AIT, su proposta degli organi aziendali e previo confronto con le Associazioni dei Consumatori.

Art. 50 – Utenze condominiali

1. Le utenze condominiali sono quelle dotate di un unico misuratore a servizio di più unità immobiliari. Queste si dividono in due tipologie:
 - utenze in cui non è possibile la gestione diretta dei contatori delle singole unità immobiliari, per le quali il conteggio verrà effettuato esclusivamente sui volumi registrati dal contatore generale;
 - utenze in cui è possibile la gestione diretta dei contatori delle singole unità immobiliari (divisionale).
2. E' considerata tecnicamente possibile la gestione diretta dei contatori delle singole unità immobiliari quando siano presenti contatori accessibili o parzialmente accessibili, per i quali sia garantito il libero e tempestivo accesso alla lettura da parte del personale di ASA S.p.A.. Saranno respinte ovvero non accettate le richieste ove i contatori non siano accessibili od ad accessibilità condizionata.
3. L'instaurazione del rapporto contrattuale individuale tra i singoli utenti finali di utenza aggregata e ASA S.p.A. sarà perfezionato o alla verifica dell'esistenza dei requisiti tecnici o al loro successivo adeguamento prescritto da ASA S.p.A., previo sopralluogo il cui costo è a carico dell'utente.
4. L'amministratore o altro rappresentante dell'utenza condominiale, in nome e per conto della stessa, può richiedere ad ASA S.p.A. l'instaurazione dei singoli contratti di fornitura.
5. Entro 7 giorni lavorativi da tale richiesta farà seguito un sopralluogo in occasione del quale saranno verificate le condizioni tecniche e normative necessarie alla stipula dei singoli contratti di fornitura e sarà comunicato all'utenza il responsabile Aziendale di riferimento della pratica. L'Azienda dovrà comunicare al richiedente (entro i successivi 7 giorni lavorativi), l'esito della verifica dell'esistenza delle condizioni necessarie alla contrattualizzazione accertate durante il sopralluogo.
6. Una volta accertati da parte di ASA l'esistenza dei requisiti tecnici essenziali ai fini dell'instaurazione dei singoli rapporti contrattuali, sarà cura dell'utenza attivarsi al fine di sottoscrivere i singoli rapporti contrattuali.
7. Il costo di ciascun sopralluogo (che l'Azienda deve sempre garantire entro 7 giorni lavorativi dalla richiesta) è sempre a carico dell'utente (Allegato 7 Regolamento Acquedotto).
8. In caso di mancato rispetto dei tempi suddetti per cause di ingiustificato ritardo aziendale restano sospesi tutti i pagamenti dovuti dall'utenza richiedente senza alcuna possibilità di messa in mora ed applicazioni di interessi a vario titolo.
9. In caso di utenze condominiali ove sia esistente una morosità pregressa non sarà possibile procedere né al distacco verso utenze singole né alla contrattualizzazione del tipo divisionale se non dopo aver definito il pagamento.

Art. 51- Rinvio al diritto comune

Per tutto ciò che non è disciplinato dal presente Regolamento, si applicano le disposizioni normative e regolatorie vigenti.