



REV. 00.AP-020210



Condizioni Generali

del

Contratto di Somministrazione

di

Acqua Potabile, Servizio Fognatura e Servizio Depurazione



**CONDIZIONI GENERALI DEL CONTRATTO DI
SOMMINISTRAZIONE DI ACQUA POTABILE,
FOGNATURA E DEPURAZIONE PER ACQUE
REFLUE DI TIPO CIVILE**

Oggetto: AMV S.p.A. – Azienda Multiservizi Valenzana con sede in Valenza, Strada Vecchia di Pontecurone, 1 (di seguito anche denominata “Gestore”) provvederà alla fornitura di acqua potabile nel rispetto del contratto di somministrazione e delle sue Condizioni Generali, del Regolamento di Utenza del Servizio Idrico Integrato, della Carta del Servizio ed in ottemperanza alle vigenti disposizioni normative e regolamentari in materia, siano esse nazionali o regionali.

Le presenti Condizioni Generali di Contratto devono intendersi parte integrante e sostanziale di ogni contratto di somministrazione di acqua potabile stipulato dall’Utente con il Gestore.

DEFINIZIONI

1. **Utente:** il consumatore o l’Azienda –genericamente la personalità fisica e/o giuridica -che acquista acqua potabile per uso proprio;
2. **Utenza:** il luogo (immobile, etc.) che viene allacciato alla rete locale e dove viene resa l’attività di somministrazione di acqua potabile; il punto di somministrazione dell’acqua potabile, generalmente coincidente con il misuratore di volume di acqua potabile; il luogo ove vengono originate le acque reflue per il conferimento alla pubblica rete fognaria per il successivo trattamento di depurazione;
3. **Rete di distribuzione locale:** la rete di acquedotto locale gestita dal Gestore di s.i.i.;
4. **Regolamento di Utenza del Servizio Idrico Integrato:** è il documento approvato con Deliberazione ATO 2 Piemonte nr. 160 del 11/09/06 e modificato con Deliberazione nr. 197 del 11/06/07) o con successivi atti;
5. **Carta del Servizio:** è il documento approvato con Deliberazione ATO 2 Piemonte nr. 160 del 11/09/06 e modificato con Deliberazione nr. 197 del 11/06/07) o con successivi atti;
6. **Regolamento di Fognatura e Depurazione:** è il documento approvato con Deliberazione nr. 223 del 03/03/2008. Per estensione, ogni atto e/o deliberazione adottato dalle Autorità competenti che lo sostituisca e/o integri;
7. **Derivazione:** il tratto di tubazione che unisce la rete di distribuzione locale al contatore, consentendo l’allaccio dell’utenza alla rete di distribuzione locale;
8. **Contatore:** l’apparecchio che consente la rilevazione dei consumi di acqua dell’Utenza;
9. **Contratto di somministrazione:** il contratto tra il Gestore e l’Utente avente a oggetto la somministrazione di acqua potabile attraverso la rete di distribuzione locale (di seguito denominato anche “Contratto”);
10. **Autorità d’Ambito:** indica la Autorità di Ambito Territoriale Ottimale n. 2 Biellese, Vercellese Casalese, costituita come forma di cooperazione dei Comuni e Province ricompresi nell’ATO, ai sensi della vigente normativa nazionale e della L. Reg. n. 13/1997. Per estensione, ogni ente e/o organismo di natura pubblica che ne sostituisca od integri successivamente le funzioni e le competenze;
11. Per **ogni altra definizione** si rimanda al Regolamento di Utenza del Servizio Idrico Integrato.



Art. 1.

Richiesta di fornitura

- 1.1 Il Gestore si impegna alla fornitura di acqua potabile, distribuita mediante rete di acquedotto, con qualità conforme a quanto prescritto dal Decreto Lgs. 31/2001 e ss. mm. ii.. Si impegna inoltre a fornire il servizio di Fognatura e Depurazione delle acque reflue civili nonché, per gli utenti sprovvisti del servizio di Depurazione in quanto non allacciabili, il servizio di trattamento dei rifiuti costituiti da acque reflue di tipo civile conferibili mediante autospurgo.
- 1.2 La fornitura di acqua potabile è effettuata a seguito di stipula del contratto di somministrazione su richiesta dell' Utente da presentare con apposita domanda redatta su modulo predisposto dal Gestore. Sulla base della domanda viene stipulato il contratto di somministrazione, unico documento che impegna il Gestore alla fornitura dei servizi di cui al punto 1.1. La somministrazione è effettuata a favore dell'intestatario del contratto di somministrazione che è titolare dell'Utenza, nel rispetto delle norme di cui alle presenti Condizioni Generali, della legislazione e delle norme regolamentari vigenti.
- 1.3 La fornitura dei servizi del s.i.i. o di parte di essi è comunque subordinata alla presenza dell'allacciamento alla rete di distribuzione e, solo nel caso in cui l'allacciamento alla rete pubblica di raccolta delle acque reflue sia obbligo di legge, a quella di scarico nonché alla conformità alla normativa vigente della derivazione-verificata dal Gestore per la parte di propria esclusiva competenza- e degli impianti ed apparecchi di utilizzo e trasporto dell'acqua potabile e delle acque reflue. L'Utente dovrà produrre tale documentazione, che il Gestore è tenuto ad acquisire sulla base delle norme di legge. In particolare è richiesta, all'atto della sottoscrizione del presente Contratto, la contestuale presentazione da parte dell' Utente della documentazione attestante la conformità degli impianti ed apparecchi per l'utilizzo dell' acqua potabile alle norme previste dalla legislazione vigente, anche inerente l'impiego e la sicurezza dell' acqua potabile (Decreto MSE 22/01/2008 n° 37 recante *"Regolamento concernente l'attuazione dell'articolo 11- quaterdecies, comma 13, lettera a) della legge n. 248 del 2005, recante riordino delle disposizioni in materia di attività di installazione degli impianti all'interno degli edifici"*, in G.U. n. 61 del 12 marzo 2008 e ss. mm. ii.), necessaria per l'attivazione della fornitura.

Art. 2.

Perfezionamento del Contratto

- 2.1 Ove venga rilasciata al Gestore la documentazione di cui all' articolo 1 che precede, il Contratto si perfeziona al momento della sua sottoscrizione da parte dell' Utente e dell'accettazione, a mezzo di sottoscrizione separata ma contestuale, delle presenti Condizioni Generali richiamate nello stesso Contratto.
- 2.2 Il Contratto produce i suoi effetti a carico del Gestore, con conseguente obbligo di attivazione dei servizi, solo a seguito di rilascio da parte dell' Utente delle garanzie eventualmente richieste dal Gestore come specificate al successivo articolo 3, nonché del pagamento da parte dello stesso Utente delle spese di stipula di cui all'art. 20 comma 2 del Regolamento di Utenza del s. i. i., che verranno imputate sul primo documento fiscale utile, nonché di tutte le tasse ed i diritti per bolli e registrazioni.
- 2.3 Il mancato pagamento di tutte le spese di cui al punto 2.2 dà diritto al Gestore di sospendere i servizi resi all'Utente e di rescindere il Contratto.

Art. 3.

Anticipo fornitura

- 3.1 Al momento della stipulazione del Contratto, è facoltà della Gestore richiedere all' Utente un anticipo di fornitura ovvero la prestazione di garanzia equivalente entro i limiti massimi stabiliti dalla normativa in materia e/o dal Regolamento di Utenza del Servizio Idrico Integrato. In caso di insolvenza dell' Utente, l' anticipo fornitura sarà trattenuto dal Gestore fino alla concorrenza dei propri crediti, senza pregiudizio per le altre azioni derivanti da inadempienze del Contratto e delle applicabili disposizioni di legge.
- 3.2 Nell'ipotesi di subentro dell' Utente, l'ammontare dell'anticipo di fornitura è determinato dal Gestore in relazione alla tipologia di utenza entro i limiti fissati dalla normativa vigente.
- 3.3 L'anticipo di fornitura, che è somma infruttifera, sarà restituito all' Utente entro trenta giorni dalla cessazione degli effetti del Contratto la quale si considera corrispondente all'emissione dell'ultimo documento fiscale. L'Utente potrà indicare se tale somma dovrà essere restituita, dopo deduzione degli importi eventualmente dovuti a qualsiasi titolo al Gestore, nell'ultimo documento fiscale (se l'importo finale è comunque positivo) ovvero mediante altro mezzo di pagamento nel rispetto dei limiti temporali di cui al periodo precedente.



Art. 4.

Subentro

- 4.1 L'Utente che subentra nell'utilizzo della fornitura deve darne comunicazione direttamente al Gestore presso gli uffici da questo indicati, e perfezionare il relativo nuovo Contratto. In difetto di ciò, il consumo dell' acqua potabile sarà considerato abusivo con tutte le conseguenze di legge, rimanendo ogni responsabilità in capo all'intestatario del precedente contratto.
- 4.2 L' Utente subentrante deve provvedere al pagamento delle spese di cui all'art. 28, comma 2, del Regolamento di Utenza del s. i. i., oltre all'anticipo di fornitura, e comprensive della revisione da parte del Gestore delle opere e delle apparecchiature dell'allacciamento esistente.
- 4.3 In caso di decesso dell'intestatario del contratto e subentro da parte degli eredi questi saranno tenuti, per la voltura contrattuale, al solo pagamento dell'imposta di bollo e dell'anticipo di fornitura, qualora non fosse stato versato in precedenza. In tale caso la richiesta di subentro è corredata da certificazione di stato di famiglia del subentrante riferito alla data del decesso nonché da certificato di morte del precedente intestatario. Tale documentazione può essere sostituita nelle forme e modi previsti dall'art. 46 del D.P.R. 28/12/2000 n° 445 e ss. mm. ii. Le richieste di subentro a contratti rispetto ai quali sussistano condizioni di morosità –con eccezione di quelle effettuate per causa di decesso del subentrato, alle quali si applicano le norme in materia di posizioni debitorie previste della legislazione civile-verranno accolte solo dopo presentazione di idonea documentazione comprovante l'estraneità del subentrante alla situazione debitoria pregressa.
- 4.4 Il Gestore potrà, per motivate ragioni da comunicarsi all' Utente, non dar corso a richieste di subentro senza la preventiva autorizzazione della proprietà o ente preposto nei casi comprovati di occupazione abusiva, sfratto esecutivo, impianti con situazione di pericolo.

Art. 5.

Destinazione d'uso

- 5.1 L'Utente è tenuto ad utilizzare unicamente l' acqua potabile fornita per gli usi previsti nel Contratto. Tali usi devono essere dichiarati in fase di richiesta di fornitura di cui al precedente art. 1.
- 5.2 La somministrazione dell' acqua potabile per uso privato può

essere richiesta per i seguenti tipi di utilizzo:

- ✓ **uso domestico:** acqua potabile destinata all'uso umano: alimentazione, servizi igienici e altri impieghi domestici ordinari, con dotazione minima *pro-capite* giornaliera di 150 l/ab*giorno, con l'osservanza di quanto previsto dal D.P.C.M. 4 marzo 1996, allegato - punto 8;
 - ✓ **uso diverso:** acqua potabile utilizzata per scopi collegati alle attività industriali, artigianali, commerciali e del settore terziario;
 - ✓ **uso zootecnico/agricolo:** acqua potabile utilizzata per le attività collegate a quelle zootecniche, con l'assoluto divieto di uso irriguo;
 - ✓ **uso provvisorio:** acqua, potabile o meno, utilizzata per periodi di tempo limitati che dovranno essere valutati di volta in volta dal Gestore. Si prevede che il periodo massimo di utilizzo sia pari a sei mesi;
 - ✓ **uso antincendio:** acqua potabile utilizzata esclusivamente in caso di incendi;
 - ✓ **altri usi** che verranno di volta in volta definiti dal Gestore, pubblicati annualmente e chiaramente richiamati nel Contratto.
- 5.3 Sono vietati utilizzi dell' acqua potabile diversi da quelli indicati nel Contratto; qualora ciò venisse accertato il Gestore ha il diritto di ricalcolo degli importi dovuti per la fornitura secondo l'uso effettivamente accertato.
- 5.4 Nel caso in cui l' Utente intenda variare la tipologia di fornitura dell' acqua potabile rispetto a quanto indicato nel Contratto dovrà darne preventiva comunicazione scritta al Gestore. L' Utente potrà attuare la variazione comunicata solo a seguito di autorizzazione scritta del Gestore e previa integrazione del Contratto di somministrazione.

Art. 6

Divieto di rivendita

- 6.1 E' fatto espresso divieto di rivendita dell'acqua fornita, pena la immediata risoluzione del contratto per colpa dell'Utente.



Art. 7

Decorrenza e durata del contratto. Disdetta e recesso.

- 7.1 Il Contratto decorre dalla data di sottoscrizione da parte dell'Utente.
- 7.2 Il Contratto ha durata annuale e si rinnova tacitamente ad ogni scadenza, fatta salva per entrambe le parti la facoltà di disdetta. Nel caso di disdetta da parte dell'Utente questo deve far pervenire al Gestore entro 30 giorni dalla scadenza contrattuale una comunicazione scritta.
- 7.3 E' facoltà di entrambe le parti recedere anticipatamente dal Contratto mediante comunicazione scritta da rendere:
- ✓ da parte dell'Utente, via posta Raccomandata A.R., fax, o all'indirizzo di posta elettronica certificata protocollo@pec.amvalenza.it ovvero direttamente presso gli uffici del Gestore;
 - ✓ da parte del Gestore, all'indirizzo dell'Utenza o di altro luogo espressamente indicato dall'Utente, che assume pertanto luogo di elezione di domicilio per gli effetti contrattuali.
- 7.4 Le modalità vengono indicate al successivo art. 20.

Art. 8

Prezzi e tariffe

- 8.1 L'Utente è tenuto a corrispondere al Gestore per l'erogazione del Servizio Idrico Integrato (o parte di esso) o di altri servizi connessi e non direttamente riconducibili al Servizio Idrico Integrato, alle scadenze riportate in ogni documento fiscale emesso, gli importi tariffari, stabiliti sulla base delle articolazioni approvate dall'Autorità d'Ambito, ovvero parametrati direttamente dal Gestore, ed applicati ai volumi risultanti dai contatori od alle unità tariffarie previste.
- 8.2 Le componenti del prezzo del Servizio Idrico Integrato sono indicate all'art. 40 del Regolamento di Utenza e costituiscono il corrispettivo tariffario delle prestazioni fornite dal Gestore.
- 8.3 Le tariffe del Servizio Idrico Integrato per le varie tipologie d'uso e per i diversi scaglioni di consumo sono approvate dall'Autorità d'Ambito. Le variazioni relative alle tariffe e/o a singole voci componenti il prezzo del Servizio Idrico Integrato sono rese note agli Utenti nei modi previsti dalla legge e dal Regolamento di Utenza.

- 8.4 I servizi e le forniture sono soggette all'Imposta sul Valore Aggiunto nella misura di legge.
- 8.5 Per ogni voce di costo non espressamente prevista nel Regolamento di Utenza e rimandata alla determinazione del Gestore, si provvede ad elaborare e pubblicare apposita tabella di determinazione dei costi e delle tariffe disponibile, a richiesta, presso il Gestore stesso ovvero pubblicata sul suo sito Internet. La tipologia di voci di costo e di tariffa nonché i costi e le tariffe unitarie ivi indicate sono soggetti ad aggiornamento, di norma annuale.
- 8.6 Le voci di costo, i loro criteri di individuazione, i prezzi e le tariffe indicate nella tabella di cui al punto precedente possono pertanto essere modificate in ogni momento dal Gestore nel rispetto delle norme regolamentari vigenti.
- 8.7 Qualora le voci contenute nella tabella di cui al punto precedente incidano su tariffe previste in contratti già in vigore è facoltà dell'Utente comunicare al Gestore la volontà di recesso dal Contratto ovvero dai singoli servizi il cui importo sia stato modificato, dando comunicazione scritta mediante posta Raccomandata A.R. od altre forme di comunicazione elettronica dotate di valore legale entro 60 giorni dalla data in cui le modifiche siano state efficacemente pubblicate con una delle modalità previste dal comma 3.

Art. 9

Lettura del contatore

- 9.1 La rilevazione dei consumi di acqua potabile è eseguita mediante lettura del contatore da parte del Gestore, con una periodicità di almeno una volta all'anno, salvo casi eccezionali derivanti da esigenze organizzative del Gestore stesso.
- 9.2 Ogni consumo di acqua potabile misurato dal contatore, a qualsiasi titolo avvenuto, è posto a carico dell'Utente.
- 9.3 La lettura dei contatori viene normalmente eseguita anche nei seguenti casi:
- ✓ al momento dell'apertura del Contratto di somministrazione;
 - ✓ al momento della chiusura del Contratto di somministrazione.
- 9.4 Il Gestore, comunque, potrà effettuare letture dei contatori anche in occasioni diverse da quelle sopraelencate, che saranno stabilite di volta in volta. A tal fine l'Utente si impegna espressamente a consentire l'accesso al contatore dei tecnici incaricati dal Gestore, qualora esso sia situato in locali dei quali



l'Utente abbia l'esclusiva disponibilità.

Art. 10

Mancata lettura del contatore

- 10.1 Nei casi in cui il personale del Gestore non effettui le letture del contatore, il Gestore provvederà a fornire all'Utente apposita cartolina sulla quale l'Utente trascriverà la lettura da lui effettuata. La cartolina potrà essere inviata per posta, consegnata presso lo sportello ovvero depositata presso i punti di raccolta messi a disposizione dal Gestore. Il Gestore declina ogni responsabilità nei casi di erronea lettura da parte dell'Utente. L'autolettura è considerata valida ai fini della fatturazione, salvo il caso di non verosimiglianza statistica del dato comunicato dall'Utente rispetto ai consumi storici dell'Utente stesso.

Art. 11

Anomalie relative al funzionamento del contatore ed alle quantità di acqua potabile erogate

- 11.1 In caso di anomalie od avarie del contatore accertate a seguito di verifica metrologica di cui all'art. 47 del Regolamento di Utenza del s.i.i., ed esclusivamente nel caso in cui l'esito sia sfavorevole con maggiore addebito all'Utente il Gestore rideterminerà il consumo dell'acqua potabile per il periodo presunto di errato funzionamento dell'apparecchio e comunque per un periodo non antecedente a due anni rispetto alla data della verifica metrologica con le seguenti modalità:
- ✓ rapportandolo al consumo registrato nei due anni antecedenti al periodo in cui è stata rilevata l'anomalia;
 - ✓ qualora manchino elementi di riferimento a tale periodo, il consumo sarà calcolato in base alla dotazione minima contrattuale indicata all'art. 10, comma 3, del Regolamento di Utenza e sulla base del periodo reale di riferimento.
- 11.2 In ogni caso in cui la verifica metrologica evidenzia una minore contabilizzazione (con un difetto di oltre il 5% rispetto ai valori riferiti a corretto funzionamento) il recupero dei consumi non addebitati all'Utente sarà effettuato retroattivamente dalla data di sostituzione del contatore con funzionamento anomalo e per un periodo non superiore al limite temporale della prescrizione legale.
- 11.3 Nei casi accertati di manomissione intenzionale del contatore da parte dell'Utente, e fatte salve le azioni previste dal

Regolamento di Utenza del s.i.i., e/o in carenza di elementi di riferimento ai consumi precedenti, il consumo è determinato dal Gestore sulla base di valutazioni tecniche. E' fatta salva la facoltà dell'Utente di provare consumi inferiori a quelli determinati dal Gestore come sopra descritto, previa presentazione di istanza scritta, completa di ogni produzione documentale che il Gestore richiederà di produrre.

Art. 12

Perdite e copertura assicurativa

- 12.1 Il Gestore declina espressamente ogni responsabilità con riferimento alle fatturazioni dallo stesso emesse ed agli importi imputati derivante da perdite di acqua potabile definitivamente accertate avvenute a valle del misuratore di prelievo dell'acqua erogata.
- 12.2 E' facoltà del Gestore prevedere e proporre all'Utente una polizza assicurativa a copertura, in tutto o in parte, dei maggiori consumi (rilevati rispetto ai consumi storici) che siano conseguenza delle perdite idriche, le cui condizioni contrattuali saranno rese disponibili all'Utente nei seguenti modi: quali allegato al presente contratto, presso lo sportello di utenza ovvero sul sito Internet del Gestore.

Art. 13

Acque scaricate in fognatura -Acque reflue di tipo industriale od assimilabile a domestico scaricate in fognatura

- 13.1 Ai sensi della normativa vigente in materia, il volume d'acqua scaricato nella pubblica fognatura è determinato in misura pari al volume di acqua fornita, prelevata o comunque accumulata. Su tale volume saranno applicate le quote di tariffa relativa al servizio di fognatura e depurazione.
- 13.2 Qualora presso l'utenza vengano prodotti reflui di tipo industriale questi saranno assoggettati a tariffa determinata dal Gestore a norma di Regolamento di Fognatura e Depurazione e sulla base delle quantità e qualità dei reflui. A questi utenti non verranno pertanto addebitati i canoni di fognatura e depurazione per acque reflue di tipo domestico relativamente ai volumi già assoggettati alla tariffa prevista per le acque reflue industriali od assimilate alle domestiche.
- 13.3 Non è ammesso lo scarico in fognatura di qualsiasi tipologia di rifiuti, anche se triturati. La responsabilità del corretto funzionamento dello scarico è ricondotta totalmente all'Utente



fino al pozzetto finale di contenimento delle sifonature e delle valvole antiriflusso e comunque fino al limite della proprietà privata.

- 13.4 Nei casi previsti dall'art. 36 del Regolamento di Utenza l'Utente può richiedere il conferimento dei fanghi e liquami prodotti dal proprio autonomo sistema di depurazione delle acque reflue civili. All'Utente, che dovrà farne espressa richiesta, verrà assegnato univoco codice utenza per tale servizio e verrà addebitato in bolletta il canone di depurazione calcolato sulla base dei volumi di acqua potabile fatturata.
- 13.5 Nei casi di cui al comma precedente l'Utente potrà servirsi del Gestore per lo spurgo ed il trasporto, ovvero di Ditte specializzate diverse dal Gestore, purché con lo stesso convenzionate al servizio. Tali prestazioni verranno fatturate a parte dal soggetto che effettuerà la prestazione.
- 13.6 Ogni Utenza non servita dalla pubblica rete fognaria deve provvedere con cadenza annuale alla pulizia ed allo smaltimento di fanghi e liquami prodotti da autonomo dispositivo di depurazione delle acque reflue. Copia della documentazione relativa allo smaltimento deve essere presentata al Gestore entro il 31 dicembre di ogni anno.

Art. 14 **Modalità di fatturazione**

- 14.1 L'acqua potabile è fatturata dal Gestore in applicazione delle normative tariffarie e fiscali vigenti, con addebito all'Utente di ogni imposta, tassa o tributo posto dalla legge a carico dello stesso. Nella fattura potranno essere inseriti altri importi accessori quali corrispettivi dei servizi forniti dal Gestore e rimborsi di spese da questi sostenute a favore dell'Utente.
- 14.2 E' prevista l'emissione di almeno due fatture all'anno.
- 14.3 La fatturazione dei consumi, tra una lettura o autolettura e quella successiva, potrà avvenire sulla base di un consumo presunto (c.d. fatturazione stimata), stimato dal Gestore con riferimento ai consumi storici dell'Utente, con riserva di conguaglio alla successiva lettura.
- 14.4 Le fatture ed i relativi bollettini di pagamento saranno inviati per posta all'indirizzo che l'Utente avrà indicato sul Contratto, con congruo anticipo sulla data di scadenza del pagamento, comunque mai inferiore a 15 giorni. Il Gestore non risponde tuttavia per gli eventuali disservizi postali. Ogni variazione dell'indirizzo di recapito delle fatture dovrà essere comunicato al Gestore con anticipo di almeno 30 giorni.
- 14.5 In caso di pagamento mediante domiciliazione bancaria, il

Gestore provvederà comunque ad inviare la fattura all'Utente.

- 14.6 Insieme con l'invio della fattura il Gestore e/o l'Autorità d'Ambito potranno fornire agli Utenti comunicazioni ed informazioni concernenti l'erogazione del Servizio Idrico Integrato, ovvero su argomenti attinenti al medesimo.

Art. 15 **Pagamento delle fatture**

- 15.1 Il pagamento delle bollette deve avvenire entro la data di scadenza indicata nella fattura. Il Gestore comunica (anche tramite il sito Internet) le forme autorizzate dal medesimo, per il pagamento dei corrispettivi dovuti dagli Utenti.
- 15.2 Qualora l'Utente rilevi un errore nel calcolo della bolletta e/o nel consumo addebitato, lo stesso dovrà far pervenire una segnalazione scritta al Gestore, di norma entro la data di scadenza, sulla quale successivamente il Gestore effettuerà le verifiche del caso.
- 15.3 Esperite le necessarie verifiche, nel caso in cui sia stato possibile rilevare l'errore, si provvederà all'annullamento della bolletta ed all'emissione di nota di accredito a rettifica con la quale il Gestore restituirà quanto eventualmente già versato dall'Utente, maggiorato di una somma pari agli interessi legali sulla cifra pagata in eccesso con decorrenza dal giorno del pagamento errato, sottraendola dall'ammontare delle fatture successive oppure, in caso di importi particolarmente significativi, il cui ammontare minimo viene definito di norma annualmente, e qualora l'Utente lo richieda, attraverso bonifico bancario o assegno circolare. Se invece si rendesse necessario un sopralluogo da parte del personale del Gestore, il pagamento sarà sospeso fino al momento in cui l'Utente verrà portato a conoscenza dell'esito della verifica, da effettuarsi di norma entro 45 giorni utili dalla data di ricevimento della contestazione. Qualora l'importo contestato si dimostri invece corretto, l'Utente provvederà al suo pagamento e a quello degli eventuali interessi di mora. In caso contrario si provvederà all'annullamento della bolletta ed all'emissione di nota di accredito a rettifica secondo le modalità sopra specificate.
- 15.4 In caso di bollette con importo a credito, lo stesso verrà restituito con assegno (o tramite altri strumenti bancari o postali concordati) intestato al titolare del Contratto.

Art. 16 **Interessi di mora**



- 16.1** In caso di mancato pagamento della fattura entro il termine indicato, ma comunque entro 10 giorni dalla scadenza, all'Utente viene applicata una penale di ritardato pagamento, pari al valore derivante dall'applicazione dell'interesse legale all'importo della fattura inevasa.
- 16.2** Trascorsi inutilmente i primi 10 giorni, a far data dal primo giorno successivo, per ogni giorno di ritardato pagamento, sono addebitati, oltre alla penale indicata al comma 1 del presente articolo, un' ulteriore indennità pari al tasso di interesse legale maggiorato di tre punti, da calcolarsi sull'importo della fattura, fatto salvo il maggior onere sostenuto dal Gestore per il recupero del credito anche tramite soggetti all' uopo abilitati.
- 16.3** In caso di ritardato pagamento oltre il 60° giorno dalla scadenza della fattura, dopo un ulteriore preavviso minimo di venti giorni, il Gestore può sospendere il servizio sino a che venga effettuato il pagamento, senza che tale sospensione liberi l'Utente dai suoi obblighi contrattuali, o gli dia diritto ad alcun abbuono, rimborso od indennità e senza pregiudizio dei provvedimenti di legge.
- 16.4** In caso di mancato pagamento oltre il termine di cui al comma 3 che precede il Gestore si riserva il diritto di recuperare il credito senza ulteriori avvisi all' Utente rispetto a quelli previsti nel presente Contratto, sia in forma stragiudiziale che in forma giudiziale.
- 16.5** Nei casi di cui ai commi 1, 2, 3 e 4 che precedono il Gestore può richiedere il rimborso delle spese sostenute per l'inoltro all'Utente dei solleciti di pagamento nonché delle spese sostenute per il recupero del credito.

Art. 17

Pagamenti dilazionati

- 17.1** L'Utente, nel caso in cui non possa provvedere all'intero pagamento di quanto dovuto entro la data di scadenza prevista, deve fare richiesta a mezzo lettera o direttamente presso il Gestore, di un pagamento dilazionato.
- 17.2** Gli importi possono essere rateizzati, previa valutazione caso per caso di ogni singola richiesta da parte del Gestore, che indicherà tempi e modalità della rateizzazione; nel caso, competono al Gestore le spese fisse di istruttoria delle pratiche fino ad un importo massimo indicato nel Regolamento di Utenza del s.i.i.

Art. 18

Recupero di fatture inevase

- 18.1** Al recupero delle somme dovute al Gestore si provvede con le procedure previste dalla Legge.
- 18.2** Il recupero di quanto dovuto, nel caso di impossibilità di farlo direttamente nei confronti dell' intestatario del contratto, sarà fatto a carico degli obbligati agli alimenti, ai sensi dell'art. 433 C.C., secondo le procedure previste dalla Legge, anche eventualmente per mezzo di società di recupero crediti.

Art. 19

Sospensione della fornitura

- 19.1** Il Gestore ha diritto di sospendere la fornitura dell' acqua potabile -fatta salva ogni ulteriore e connessa azione giudiziaria nei confronti dell'Utente- per tutti i casi previsti dal Regolamento di Utenza ed in particolare:
- ✓ con almeno 20 giorni di preavviso, in caso di ritardato pagamento delle fatture oltre il 60° giorno dalla data di scadenza;
 - ✓ con decorrenza immediata in caso di accertata manomissione intenzionale del contatore. In tal caso è prevista la risoluzione contrattuale;
 - ✓ nei casi previsti di mancata rispondenza alle norme tecniche di cui al titolo III° del Regolamento di Utenza del s. i. i.
- 19.2** In tutti i casi di sospensione della fornitura previsti in questo articolo, l' Utente non può chiedere al Gestore il risarcimento dei danni derivanti dalla sospensione stessa.
- 19.3** Nel caso di sospensione per mancato pagamento, qualora l'Utente richieda la riattivazione della fornitura, sono dovute da parte dello stesso le spese di riattivazione della fornitura di cui all'art. 29, comma 1, del Regolamento di Utenza; l'Utente è tenuto comunque in via preventiva all'estinzione del debito contratto ed alla rifusione delle eventuali spese sostenute dal Gestore per il recupero del credito. In mancanza, la riattivazione non potrà avere corso.



Art. 20

Comunicazioni ed azioni in caso di disdetta o recesso

- 20.1 Nel caso di cessazione di un'utenza, è fatto obbligo all'intestatario:
- ✓ di presentare domanda di disdetta, almeno trenta giorni prima;
 - ✓ di pagare tutte le bollette eventualmente inevase;
 - ✓ di comunicare l'ultima lettura dell'apparecchiatura di misura;
 - ✓ di concordare un appuntamento per la sigillatura del contatore;
 - ✓ di indicare l'indirizzo per l'invio dell'ultima bolletta.

Tutte le comunicazioni dovranno essere effettuate direttamente presso gli uffici del Gestore all'indirizzo da questo indicato o via Posta Raccomandata A.R. o mediante le altre modalità analoghe dotate di valore legale, tra le quali la notifica mediante posta elettronica certificata.

- 20.2 Qualora non pervengano contestualmente domande di subentro, il Gestore provvederà alla definitiva chiusura dell'utenza ed all'eventuale emissione di una fattura a conguaglio dei consumi non conteggiati alla data di disattivazione.
- 20.3 I contratti di utenza si intendono risolti di diritto nel caso di cessazione di godimento dell'immobile derivante da fallimento o da vendita giudiziaria. Restano salvi i diritti del Gestore per gli eventuali crediti rimasti inevasi (art. 74 del R.D. 16.3.1942, n. 267).

Art. 21

Divieto di cessione del contratto

- 21.1 L' Utente non può cedere in nessun caso il Contratto di somministrazione a terzi, salva espressa autorizzazione scritta da parte del Gestore.

Art. 22

Reclami

- 22.1 La mancata osservanza degli obblighi del Gestore può essere segnalata allo stesso dall' Utente, compilando il modello di reclamo che è disponibile presso lo sportello aziendale del Gestore o scaricabile dal sito Internet del Gestore stesso.

- 22.2 Ricevuto e registrato il reclamo, il Gestore provvede ad effettuare i necessari accertamenti, impegnandosi a rimuovere le irregolarità e/o a fornire risposta all' Utente nei modi ed entro i termini previsti dalla Carta del Servizio.
- 22.3 Il Gestore non assume comunque responsabilità alcuna per eventuali interruzioni o limitazioni della somministrazione dell' acqua potabile, dovute a causa di forza maggiore, guasti e incidenti relativi alla rete di distribuzione locale e/o alla derivazione, scioperi e problematiche tecniche di notevole complessità non riconducibili con interventi di straordinaria ed eccezionale manutenzione.

Art. 23

Controversie

- 23.1 Qualora, a seguito di un reclamo scritto reso in riferimento alla materia di cui alla Carta del Servizio, l'Utente abbia ottenuto dal Gestore una risposta ritenuta insoddisfacente potrà richiedere l'attivazione di un tentativo di conciliazione nelle forme e con i modi previsti nella cosiddetta procedura di "Ricomposizione amichevole delle controversie" promossa dall'Autorità d'Ambito Territoriale Ottimale e di cui al Protocollo di Intesa tra l'Autorità d'Ambito n° 2 Piemonte, i soggetti gestori, ATO2 Acque s.c.a.r.l. e le Associazioni dei Consumatori. Salvi i diritti delle parti di cui al successivo comma 3.
- 23.2 La procedura di cui al comma precedente non si applica alle tipologie di fornitura diverse da quella ad uso domestico.
- 23.3 Ogni controversia che dovesse insorgere tra le parti in ordine all'interpretazione ed all'esecuzione del presente Contratto sarà devoluta alla competenza territoriale del foro di Alessandria, fatto salvo quanto indicato all'art. 63 del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 recante "Codice del consumo, a norma dell'articolo 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229", ove applicabile.
- 23.4 Il Gestore non si assume alcuna responsabilità per controversie relative a rapporti intercorsi o intercorrenti tra gli Utenti e altri soggetti terzi.
- 23.5 Il Gestore non si assume nessuna responsabilità, né verso l'Utente, né verso terzi, per danni che potessero essere originati da qualunque causa a valle del punto di consegna.



Art. 24

Trattamento dati personali

- 24.1 Il conferimento dei dati è essenziale per l'identificazione dell'Utente, per la stessa stipula del Contratto di somministrazione nonché per la successiva gestione del rapporto da questo derivante.
- 24.2 Il Gestore si impegna, come da informativa in calce al presente contratto, affinché i dati personali siano resi accessibili agli operatori del Gestore ed agli addetti da esso incaricati, nell'esercizio delle diverse attività aziendali, secondo modalità tali da impedire perdite, distruzione, accessi non autorizzati e trattamenti non consentiti.
- 24.3 Per ogni ulteriore informazione in merito al trattamento degli stessi si rimanda all'informativa allegata al Contratto e sottoscritta dall'Utente.

Art. 25

Identificazione dei dipendenti

- 25.1 I dipendenti del Gestore, o da questo incaricati, sono muniti di documento di riconoscimento che devono esibire, su richiesta, nell'espletamento delle loro mansioni.

Art. 26

Rimando a norme regolamentari

- 26.1 Per tutto quanto non esplicitamente codificato nelle presenti condizioni generali si rimanda alle norme di legge e regolamento applicabili ai casi di specie. L'Utente dichiara di conoscere e di non aver nulla da eccepire riguardo al contenuto delle norme regolamentari relative al s. i. i.

Art. 27

Varie

- 27.1 Il presente Contratto è redatto in due copie. Una viene consegnata all'Utente, l'altra è conservata presso il Gestore.
- 27.2 E' diritto dell'Utente richiedere ed ottenere copia del Regolamento di Utenza del s.i.i., della Carta del Servizio Idrico e della tabella relativa alle voci di costo di cui all'art. 8, comma 5.

**Firmato AMV SpA
IL PRESIDENTE**
(Angelo Gatti)

Firmato l'Utente

Il sottoscritto dichiara di aver preso conoscenza di quanto precede e di approvare ESPRESSAMENTE, in particolare, ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 C. C. e dell'art. 1469 bis e ter C.C., le seguenti clausole: Art. 2-Perfezionamento del contratto; Art. 5- Destinazione d'uso; Art. 6- Divieto di rivendita; Art. 8- Prezzi e tariffe; Art. 9- Lettura del contatore, Art. 11-Anomalie relative al funzionamento del contatore ed alle quantità di acqua potabile erogate; Art. 14-Modalità di fatturazione; Art. 15- Pagamento delle fatture; Art. 18-Recupero di fatture invase; Art. 19-Sospensione della fornitura; Art. 21-Divieto di cessione del contratto; Art. 23-Controversie.

**Firmato AMV SpA
IL PRESIDENTE**
(Angelo Gatti)

Firmato l'Utente

Valenza, data.....

INFORMATIVA AI SENSI DECR. LGS. 196/2003
("Codice in materia di protezione dei dati personali")

Ai sensi del D. Lgs. n. 196/2003 (*Codice in materia di protezione dei dati personali*), AMV Azienda Multiservizi Valenzana S.p.A. informa che il trattamento delle informazioni raccolte per ragioni di servizio o per obbligo di Legge **sarà improntato ai principi di correttezza, liceità, trasparenza e tutela della riservatezza e dei diritti garantiti dalla normativa vigente in materia.**

Ai sensi dell'articolo 13 del D. Lgs. n. 196/2003 (già art. 10 legge 675/1996) si informa che:

1. I dati forniti verranno trattati, nei limiti della normativa sulla *privacy*, per le seguenti finalità:

- a. istruzione e compilazione di modelli ed istanze ai fini dell'avvio, dell'esecuzione e della conclusione di procedimenti amministrativi demandati per legge ad AMV S.p.A.;
- b. gestione dell'eventuale rapporto contrattuale che si dovesse instaurare a seguito dei suddetti provvedimenti o di altri comunque richiesti;
- c. esecuzioni di obblighi legislativi e/o regolamentari
- d. comunicazioni od interrogazioni mediante forma cartacea o informatizzata al fine di migliorare il servizio fornito o conoscere variazioni nel rapporto contrattuale con AMV S.p.A.;
- e. ogni altra situazione che comporti l'utilizzo dei dati forniti dal singolo nell'ambito della esecuzione del rapporto tra questi ed AMV S.p.A.;

2. Il trattamento sarà effettuato attraverso modalità cartacee e/o informatizzate anche con l'ausilio di tecnologie telematiche. In ogni caso sarà garantita l'adozione di tutte le idonee metodologie che garantiscano la sicurezza e la riservatezza dei dati forniti.

3. Il conferimento dei dati forniti nella compilazione delle istanze, richieste o comunque nelle comunicazioni ad AMV S.p.A. è obbligatorio, al fine di potere offrire il servizio o le prestazioni richieste e l'eventuale rifiuto a fornire tali dati potrebbe comportare la mancata o parziale esecuzione del servizio stesso; il conferimento dei dati relativi al recapito telefonico ed all'indirizzo di posta elettronica è facoltativo ed ha lo scopo di permettere ad AMV S.p.A. di fornire informazioni ed aggiornamenti sulle attività di AMV S.p.A. e sui servizi forniti;

4. I dati personali idonei a rivelare l'origine razziale ed etnica, le convinzioni religiose, filosofiche o di altro genere, le opinioni politiche, l'adesione a partiti, sindacati, associazioni od organizzazioni a carattere religioso, filosofico, politico o sindacale, nonché i dati personali idonei a rivelare lo stato di salute e la vita sessuale, quelli attinenti alla salute, sono dati sensibili. Tali dati, insieme ai dati giudiziari, dall'istante eventualmente e spontaneamente conferiti, non saranno oggetto di trattamento se non previo espresso consenso scritto da darsi a cura del Richiedente su modulo a parte.

5. I dati saranno anche diffusi, previo consenso espresso con la sottoscrizione della presente informativa, ad altri soggetti (Enti privati o pubblici, Associazioni o Autorità Amministrative) che dovranno in qualsiasi modo intervenire o collaborare – per propria volontà o per esplicito obbligo di Legge - con AMV S.p.A. al fine di garantire al Richiedente il raggiungimento delle finalità di cui al punto 1) della presente informativa.

6. Il titolare del trattamento è A.M.V. Azienda Multiservizi Valenzana S.p.A., presso la sede di Valenza (AL), Strada Vecchia di Pontecurone n. 1. nella persona del suo Rappresentante Legale.

Il trattamento dei dati ha luogo presso la predetta sede nonché presso le sedi di Enti, Associazioni od Autorità di cui al punto 5).

In ogni momento l'interessato al trattamento potrà esercitare i suoi diritti nei confronti del titolare del trattamento, ai sensi dell'art. 7 del D.Lgs. n. 196/2003 (*Codice in materia di protezione dei dati personali*), nei limiti di cui agli artt. 8, 9, 10 del citato Decreto; in particolare potrà chiedere, mediante comunicazione scritta con lettera raccomandata:

- ❖ di conoscere l'esistenza di trattamenti di dati che possono riguardarlo;
- ❖ di conoscere le finalità e le modalità di trattamento;
- ❖ di conoscere gli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato;
- ❖ di ottenere senza ritardo la comunicazione in forma intelligibile dei medesimi dati e della loro origine, la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di Legge, compresi quelli di cui non è più necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali erano stati in precedenza raccolti e trattati;
- ❖ l'aggiornamento, la rettifica ovvero l'integrazione dei dati;
- ❖ l'attestazione che le operazioni predette sono state portate a conoscenza di coloro ai quali i dati sono stati comunicati, eccettuato il caso in cui tale adempimento si riveli impossibile o comporti un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato;
- ❖ di opporsi, in tutto o in parte, per motivi legittimi, al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta.
- ❖ di opporsi, in tutto o in parte, al trattamento dei dati al fine dell'invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione.

AMV Azienda Multiservizi Valenzana S.p.A. declina ogni responsabilità per il trattamento di dati personali effettuato da soggetti ai quali i dati sono stati comunicati.

Letta la presente informativa sul trattamento dei dati, mediante l'apposizione della firma sottostante si esprime il consenso al trattamento dei dati

.....
L uogo....., data.....

Firma leggibile e per esteso dell'Utente
.....