

### Condizioni Generali che disciplinano il contratto di somministrazione dei servizi richiesti

**Art. 1 Oggetto del contratto.** Oggetto del presente contratto è la somministrazione integrata, idrica e/o fognante/depurativa. L'acqua non può essere utilizzata per usi diversi da quelli previsti in contratto, né ceduta a terzi a nessun titolo. Nei casi di violazione di tali divieti, la Società, salvo l'esperimento di azioni civili e/o penali, provvede ai sensi del successivo art.13 alla risoluzione del contratto.

**Art. 2 Norme regolanti la fornitura.** La fornitura è regolata dalle presenti condizioni generali e dalle condizioni particolari eventualmente pattuite, dal Regolamento del Servizio Idrico Integrato adottato dalla Società che si intende parte integrante delle presenti condizioni generali di contratto, nonché dalle norme vigenti. In particolare, per quanto non espressamente indicato nelle presenti condizioni generali, si rimanda a quanto stabilito dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) nella Deliberazione n. 655/2015/R/IDR del 23 dicembre 2015 e successive modifiche e integrazioni (RQSI1).

**Art. 3 Durata del contratto - Recesso.** La durata del contratto è a tempo indeterminato, salvi i contratti provvisori che comunque non possono avere durata superiore a quattro anni non rinnovabili tacitamente. Il contratto decorre dalla data di avvio della fornitura indicata nel verbale d'installazione del contatore ovvero nel verbale della lettura conseguente alla variazione contrattuale. L'utente può recedere dal contratto mediante comunicazione scritta a mezzo raccomandata a/r ovvero presentata presso gli sportelli o gli altri canali di contatto della Società. In caso di recesso, la Società provvede entro sette giorni lavorativi dalla data di ricevimento della comunicazione, al rilievo dell'ultima lettura ed alla successiva rimozione del misuratore e risoluzione del rapporto contrattuale. L'utente è tenuto al pagamento della fattura di fine rapporto.

**Art. 4 Oneri contrattuali.** Nel caso in cui venga richiesto l'accesso al servizio idrico e/o fognante, l'utente è tenuto al pagamento degli oneri per spese di istruttoria, differenziati in base al tipo di richiesta di somministrazione (integrata, per una richiesta di derivazione idrica e fognante, ovvero idrica o fognante), i cui importi sono riportati nel preventivo/contratto consegnato all'utente e pubblicati sul sito internet della Società. Il Gestore ha la facoltà di allacciare a singole derivazioni già esistenti più utenti anche mediante allacciamenti multipli che saranno distintamente contrattualizzati. La Società sarà sollevata da ogni responsabilità circa il mancato adempimento degli impegni previsti dal contratto, nonché per qualsiasi altro danno o perdita sopportata dall'altra parte per la mancata esecuzione di opere di derivazione, nel caso tale situazione sia conseguenza di fatti o circostanze tali da rendere di fatto impossibile la loro realizzazione.

**Art. 5 Condizioni per la fornitura e Cauzione.** La somministrazione è subordinata: a) al versamento delle spese di istruttoria, che saranno addebitate con la fattura consumi; b) all'ottenimento e alla permanenza dei consensi formali, delle eventuali autorizzazioni e delle servitù necessarie all'esecuzione, alla posa e al mantenimento degli impianti occorrenti; c) al pagamento del contributo per la realizzazione dell'impianto idrico/fognario o integrato; d) all'esecuzione di eventuali opere necessarie da parte dell'utente; e) al pagamento di un deposito cauzionale, così come determinato dalla Deliberazione ARERA n. 86/2013/R/IDR del 28 febbraio 2013 e successive modifiche e integrazioni. In caso di morosità dell'utente, il deposito cauzionale viene escusso dalla Società a compensazione, parziale o totale del credito, e deve essere nuovamente corrisposto dall'utente secondo le modalità previste dalla citata Deliberazione ARERA n. 86/2013 e ss.mm.ii. La cauzione non è dovuta nel caso di somministrazione alle Amministrazioni dello Stato, agli Enti territoriali, agli Enti locali quando siano diretti utilizzatori della fornitura e provvedano al suo pagamento con i mezzi del proprio bilancio; sarà dovuta qualora la fornitura sia effettuata a concessionari o appaltatori sia pure per l'espletamento di servizi pubblici di competenza degli Enti suddetti. Costituisce condizione sospensiva dell'efficacia del contratto la morosità gravante su altre forniture cessate, ascrivibili allo stesso utente. Nel caso di trasformazione di un'utenza condominiale originaria in utenze singole, ai sensi del vigente Regolamento del Servizio Idrico Integrato, il contatore generale dell'utenza condominiale rappresenta il punto di consegna anche per le utenze singole; ai fini della qualità dell'acqua erogata dalla Società (corrispondente ai vigenti standard di legge di cui al D.Lgs. n. 31/2001 e successive modifiche e integrazioni), il punto di rispetto della conformità dei valori di parametro, da parte della Società, è individuato pertanto in tale punto di consegna, così come a quest'ultimo la Società garantisce i livelli minimi di servizio di erogazione previsti dalla vigente Carta del SII.

**Art. 6 Rateizzazione del contributo per la realizzazione dell'impianto idrico/fognario o integrato.** Ove l'utente lo richieda, qualora la tipologia d'uso del servizio lo consenta, potrà essere concesso il pagamento dilazionato del contributo per realizzazione dell'impianto idrico/fognario o integrato, previa applicazione degli interessi pari al T.U.B.C.E. incrementato di 2 punti, sulla scorta di un piano di rateizzazione che prevede l'addebito dell'importo in quattro rate su fatture consumi, comprensive della quota capitale e degli interessi. Per le utenze in condizioni di disagio economico-sociale potrà essere concesso un numero maggiore di rate, pari ad otto, in base a quanto definito dall'Ente di Governo dell'Ambito. Il mancato pagamento delle fatture comporterà l'applicazione di quanto previsto al successivo art.11 del presente contratto.

**Art. 7 Impianti interni.** Le opere necessarie per la collocazione degli impianti interni di acquedotto e fognatura sono eseguite a cura e spese dell'utente. L'utente è tenuto al controllo dei suoi impianti interni ed apparecchi al fine di prevenire o eliminare tempestivamente cause di dispersione o di inquinamento per danni palesi od occulti provocati dagli stessi. La Società si riserva di verificare dal lato tecnico ed igienico gli impianti interni prima che siano posti in esercizio. In caso di modifica all'impianto interno, compresa l'installazione di un impianto di autovalvole e/o impianto di sollevamento di fognatura, l'utente deve darne preventiva comunicazione alla Società e, ove prescritto, acquisire le necessarie autorizzazioni. Qualora detti impianti interni non fossero ritenuti idonei, la Società potrà stabilire le modifiche necessarie per il buon funzionamento del servizio o provvedere, se del caso, alla sospensione della somministrazione per il tempo necessario al relativo adeguamento, da realizzarsi a cura e spese dell'utente. In caso di violazione delle prescrizioni contenute nel presente articolo la Società può disporre la sospensione della somministrazione per il tempo necessario per l'adeguamento degli impianti interni.

**Art. 8 Apparecchi di misura e controllo.** Gli apparecchi di misura delle somministrazioni idriche sono forniti ed installati esclusivamente dalla Società, restando di proprietà della stessa. La Società ha la facoltà di sostituire gli apparecchi di misura in ogni tempo, dandone preavviso all'utente. Nei casi di somministrazioni integrate o di sola fognatura, quando l'utente si approvvigiona comunque da altra fonte, e qualora la sostituzione avvenga allo scarico, su tale scarico l'utente dovrà installare a sua cura e spese un misuratore secondo le prescrizioni della Società, ai fini della determinazione del costo del servizio di fognatura e depurazione. L'utente è depositario del misuratore e pertanto della sua buona conservazione e dell'integrità dei sigilli con la diligenza del buon padre di famiglia. L'utente ha l'obbligo di mantenere accessibile, sgombrato e pulito l'alloggiamento del misuratore, assumendosi l'onere delle relative operazioni di manutenzione. Nel caso di trasformazione di un'utenza condominiale originaria in utenze singole, per queste ultime, qualora le nicchie esistenti risultino di dimensioni non idonee al posizionamento delle apparecchiature idrauliche, gli utenti provvederanno all'allargamento delle stesse nicchie in fase di trasformazione dell'impianto, anche al fine di consentire l'installazione della nuova portella fornita dalla Società. L'utente è tenuto a preservare da manomissioni il contatore e gli accessori, essendo egli responsabile dei danni e dei guasti che avvenissero per danneggiamento, dolo o incuria ad eccezione dei casi imputabili al caso fortuito o a dolo di terzi. Se la collocazione del contatore all'interno della proprietà privata risulti essere soluzione unica ed imprescindibile per esigenze tecnico - realizzative, l'utente si obbliga a tenere indenne e a manlevare la Società per ogni contestazione o pagamento di oneri o danni che dovessero derivare allo stesso da problematiche verificatesi sulle opere insistenti nella proprietà privata dell'utente. Inoltre, nel caso di trasformazione di un'utenza condominiale originaria in utenze singole, i misuratori di queste ultime sono ubicati di norma all'interno di aree condominiali liberamente accessibili ovvero in aree alle quali è consentito l'accesso libero ed incondizionato da parte della Società, con il riconoscimento da parte degli stessi utenti del diritto di accesso ai misuratori in qualsiasi momento agli addetti incaricati dalla Società, per consentire le attività di lettura dei misuratori ed anche nel caso di interventi per limitazione, sospensione e disattivazione della fornitura per morosità. Gli apparecchi di misura possono essere verificati e letti in ogni momento, anche mediante sistemi di telelettura. L'utente potrà procedere all'autolettura con le modalità stabilite dalla Società, coerentemente con quanto previsto dalla Deliberazione ARERA n. 218/2016/R/IDR del 5 maggio 2016 e ss.mm.ii. (TIMSII). La manomissione dei sigilli e qualunque altra operazione destinata a rendere irregolare il funzionamento dell'apparecchio misuratore darà luogo, ferme restando le eventuali responsabilità di natura penale, alla sospensione della somministrazione, salva comunque la risoluzione del contratto. In questi casi la Società provvederà alla rideterminazione del consumo in base al consumo stimato (Cs) definito dal TIMSII, calcolato in base al Consumo medio annuo (Ca) dell'utente o, in caso di indisponibilità di idonei dati di misura per lo stesso utente, in base al valore di riferimento della tipologia di utenza a cui l'utente appartiene. Le riparazioni e le eventuali sostituzioni dei misuratori sono a carico della Società, salvo i casi di danneggiamento per dolo o incuria per i quali sono a carico dell'utente. I misuratori non possono essere rimossi o spostati se non per decisione della Società ed esclusivamente per mezzo di suoi dipendenti o incaricati. L'utente può richiedere la verifica del corretto funzionamento del misuratore in contraddittorio con i tecnici della Società; analogamente può richiedere la verifica del livello di pressione immediatamente a valle del rubinetto di arresto. Nel caso in cui il funzionamento del misuratore risulti regolare, e cioè entro i limiti di tolleranza del più o meno 5%, saranno addebitate all'utente le spese di verifica così come pubblicate sul sito internet della Società. Nel caso in cui la Società, anche di sua iniziativa, accerti il non regolare funzionamento del misuratore, provvederà alla sostituzione dell'apparecchio e alla ricostruzione dei consumi. Per la rideterminazione dei volumi da addebitare all'utente, in luogo di quelli registrati in modo alterato dal misuratore, la Società procederà alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati mediante il calcolo del consumo stimato (Cs) così come in precedenza definito.

**Art. 9 Corrispettivi e rilevazione dei consumi.** Il corrispettivo del servizio è commisurato al consumo indicato dal misuratore, fermo restando l'obbligo del pagamento delle quote fisse in relazione ai moduli contrattuali/unità immobiliari. Sono altresì applicate dalla Società, secondo apposite tariffe, le spese per gli interventi la cui esecuzione sia richiesta dall'utente (allacciamento, derivazione idrica, derivazione di fognatura, spostamento contatori e allacciamenti, allacciamento per somministrazioni facultative), ovvero sia dovuta per inadempimento dell'utente e comunque per cause non imputabili ad AQP (rimozione e posa del misuratore, chiusura e apertura della presa stradale, installazione e chiusura/apertura del dispositivo di limitazione/sospensione della fornitura, ecc.).

**Art. 10 Prezzi e tariffe.** Il Gestore applica le tariffe determinate dall'Ente di Governo dell'Ambito (EGA) ed approvate in via definitiva dall'ARERA. Le quote fisse in relazione ai moduli contrattuali/unità immobiliari devono essere in ogni caso pagate dall'utente. La Società effettua di norma il conguaglio almeno due volte l'anno addebitando o accreditando all'utente la differenza tra l'effettivo consumo e quello presunto addebitato con le fatture di account. Nel caso di trasformazione di un'utenza condominiale originaria in utenze singole, la fatturazione riguarda sia l'utenza condominiale residua che le utenze singole. La Società si riserva la facoltà di modificare il sistema di fatturazione, di solo fine del miglioramento del servizio e nel caso di successive disposizioni dell'ARERA. Il pagamento avverrà secondo le modalità indicate in fattura. Qualora la fattura emessa superi del 80% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso dei precedenti 12 mesi, su richiesta dell'utente, la Società concede la rateizzazione del pagamento della fattura, salvo applicazione degli interessi pari al T.U.B.C.E. Il pagamento della prima rata da parte dell'utente costituisce accettazione del piano di rateizzazione concesso da AQP. In caso di ritardo del pagamento rateizzato, all'utente saranno applicati gli interessi di mora pari al T.U.B.C.E. maggiorato del 3,5%, addebitati sulla fattura successiva, più le eventuali spese di recupero crediti. All'utente moroso verranno addebitate, ove applicabile, anche le ulteriori spese di limitazione/sospensione/disattivazione ed eventuale riattivazione della fornitura. La Società, decorsi i termini indicati in fattura, direttamente o a mezzo strutture appositamente incaricate, procederà al recupero del credito addebitando le spese ulteriori all'utente che sarà comunque preventivamente informato della morosità tramite sollecito bonario di pagamento e successiva comunicazione di costituzione in mora, nella quale saranno indicate le date a partire dalle quali la Società, in caso di perdurante mancato pagamento, procederà alla limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura e le modalità per evitarle, coerentemente con quanto disposto dalla Deliberazione ARERA n. 311/2019/R/IDR del 16 luglio 2019 (REMSI) e ss.mm.ii. Qualora nei processi di lettura, misura, fatturazione vengano commessi errori in eccesso o in difetto, la Società provvede alla correzione degli stessi, alla rettifica della fatturazione ed all'emissione dei corrispondenti addebiti o accrediti entro 60 giorni lavorativi dall'acquisizione dell'apposita richiesta dell'utente. E' fatta salva in ogni caso la possibilità per le tipologie di utenze previste dalla legge di eccipere la prescrizione degli importi fatturati secondo le norme vigenti e con le conseguenti modalità stabilite dall'ARERA.

**Art. 11 Mancati pagamenti.** Qualora non risulti pagata una fattura, come previsto dal citato REMSI, la Società provvede ad inviare all'utente moroso un sollecito bonario di pagamento e, nel caso di perdurante mancato pagamento, una successiva comunicazione di costituzione in mora. Decorsi i termini indicati nella costituzione in mora e perdurando ancora il mancato pagamento da parte dello stesso utente, la Società procede, nei casi e con le modalità previste dal REMSI, alla limitazione/sospensione del servizio ed alla successiva disattivazione della fornitura con contestuale rimozione del misuratore e risoluzione del rapporto contrattuale. L'utente può evitare la limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura provvedendo al pagamento delle fatture insolute entro il termine ultimo indicato nella costituzione in mora o richiedendo, entro il quinto giorno solare antecedente il termine ultimo, un piano di rateizzazione dell'importo oggetto di costituzione in mora con contestuale pagamento della prima rata del piano medesimo, dandone immediata comunicazione alla Società mediante i canali di contatto resi disponibili dalla stessa. La Società addebiterà in fattura all'utente le spese di limitazione/sospensione/disattivazione e di eventuale riattivazione della fornitura, nonché gli interessi di mora come indicati al precedente art.10. La Società provvede alla riattivazione della fornitura limitata/sospesa/disattivata per morosità entro due giorni feriali dalla data di ricevimento della comunicazione del pagamento. Nel caso di trasformazione di un'utenza condominiale originaria in utenze singole, il Condominio e tutti i singoli condomini rimangono responsabili in solido per il pagamento dei consumi dell'utenza condominiale e delle utenze a servizio delle singole unità immobiliari.

**Art. 12 Limitazione della fornitura.** Per le utenze domestiche residenti e condominiali, prima di eseguire l'eventuale sospensione del servizio, la Società procede alla limitazione della fornitura per morosità, secondo le modalità e tempistiche previste dal REMSI.

**Art. 13 Sospensione della somministrazione.** La Società procede alla sospensione della fornitura nei seguenti casi: a) nel caso di manomissione dei sigilli o compimento di qualunque altra operazione destinata a rendere irregolare il funzionamento dell'apparecchio misuratore, salva comunque la successiva risoluzione del contratto secondo le modalità di cui al successivo art.14; b) qualora, a seguito del sollecito bonario e della costituzione in mora inviati dalla Società, perduri il mancato pagamento della fattura, secondo le modalità e tempistiche previste dal REMSI; c) decesso del titolare del contratto di somministrazione, senza che gli eredi ne abbiano dato comunicazione alla Società; d) fallimento dell'utente.

**Art. 14 Disattivazione della fornitura e clausola risolutiva espressa.** La Società procede alla disattivazione della fornitura ed alla risoluzione del contratto di somministrazione, senza ricorso all'autorità giudiziaria, in caso di morosità dell'utente a partire dalla data indicata nella comunicazione di costituzione in mora. Il contratto potrà essere risolto inoltre per: a) dichiarazione di inabitabilità o inagibilità dell'immobile da parte delle autorità competenti; b) distruzione dell'immobile; c) uso diverso della somministrazione da quello stabilito; d) sub-fornitura del servizio; e) revoca dell'autorizzazione allo scarico; f) accertata manomissione di sigilli e di apparecchi di misurazione. Nei casi di risoluzione del contratto l'utente è tenuto al pagamento delle fatture rimaste insolute, interamente o parzialmente, oltre agli interessi di legge e moratori ed alle spese per eventuale limitazione della fornitura, sospensione/chiusura presa stradale e disattivazione con rimozione misuratore e comunque di ogni altra somma dovuta per il recupero del credito e per i servizi erogati.

**Art. 15 Decesso dell'utente.** In caso di morte del titolare del contratto di somministrazione, gli eredi sono responsabili verso la Società di tutte le somme dovute dall'utente deceduto. Entro 2 mesi dall'avvenuto decesso sono tenuti ad avvisare la Società mediante lettera raccomandata a/r o tramite i canali di contatto messi a disposizione dalla Società, ed a provvedere alla stipula di un nuovo contratto. Qualora la Società venga a conoscenza del decesso senza che lo stesso sia stato comunicato nei termini di cui al comma precedente, provvederà alla sospensione della somministrazione e, qualora sia stata sospesa l'erogazione dell'acqua da oltre 30 giorni e con preavviso di 30 giorni all'utente o agli aventi causa, alla successiva disattivazione della fornitura e risoluzione contrattuale.

**Art. 16 Fallimento dell'utente.** In caso di fallimento dell'utente, la somministrazione rimane sospesa comunque la Società ne venga a conoscenza. Il Curatore, con l'autorizzazione del Giudice Delegato, potrà dichiarare di proseguire nel contratto in luogo del fallito assumendone tutti gli oneri relativi, ovvero di risolvere il medesimo.

**Art. 17 Subentro e Voltura di utenza.** In mancanza della richiesta di recesso contrattuale da parte dell'utente, unico responsabile nei confronti della Società e dei terzi rimane il titolare del contratto. In caso di richiesta di voltura da parte del nuovo utente, purché integrata da parte del medesimo da idonea documentazione che attesti la proprietà o il regolare possesso o detenzione dell'unità immobiliare interessata, la Società provvede all'esecuzione della voltura entro 5 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della relativa richiesta, in base a quanto previsto dalla Deliberazione ARERA della qualità contrattuale del SII (RQSI1) pro tempore vigente. Nel caso in cui sia necessaria la lettura del misuratore, la Società provvede ad effettuarla entro 7 giorni lavorativi decorrenti dalla data di comunicazione da parte del nuovo utente che deve stipulare un nuovo contratto d'utenza. Nel caso in cui l'originario titolare del contratto risulti essere moroso e il richiedente il subentro



o la voltura non sia estraneo al debito del primo, sul presupposto di una continuità sostanziale tra le parti (ad esempio, in quanto già occupava a qualunque titolo l'unità immobiliare servita dalla fornitura idrica intestata all'utente moroso), la Società non procederà all'esecuzione del subentro o della voltura ed all'accettazione di nuove richieste di allacciamento fino al pagamento delle somme dovute. In caso di richiesta di riattivazione della fornitura inoltrata dal medesimo utente che aveva in precedenza richiesto la disattivazione della fornitura, ovvero di subentro nella fornitura richiesto da un nuovo utente, la Società provvede alla riattivazione ovvero al subentro nella fornitura entro 5 giorni lavorativi (10 giorni lavorativi in caso siano necessarie modifiche alla portata del misuratore) dalla data di stipula del contratto di fornitura ovvero di richiesta di riattivazione della fornitura, in base a quanto previsto dalla Regolazione ARERA della qualità contrattuale del SII (RQSII) pro tempore vigente.

**Art. 18 Trasformazione d'uso e modifica del modulo contrattuale.** In caso di richiesta di trasformazione d'uso della somministrazione o di modifica del numero dei moduli contrattuali, il richiedente è tenuto a sottoscrivere un nuovo contratto. La Società contestualmente al perfezionamento del nuovo contratto procederà alla risoluzione di quello in essere. La Società provvederà ad addebitare con l'emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale i consumi riferiti al precedente contratto e comunque ogni altra somma dovuta.

**Art. 19 Comunicazioni.** Tutte le comunicazioni dirette all'Utente verranno effettuate al domicilio fiscale o al recapito indicato se differente. L'Utente è obbligato a comunicare ogni variazione del domicilio fiscale e/o del recapito scelto mediante i canali di contatto resi disponibili dalla Società.

**Art. 20 Foro competente.** Il foro competente per le controversie inerenti il rapporto di somministrazione è quello stabilito secondo la normativa vigente.

**Art. 21 Assunzione di responsabilità.** Il sottoscritto/a, sotto la propria responsabilità e consapevole delle sanzioni penali contemplate dall'art.75 del DPR 28.12.2000 n. 445 in caso di dichiarazioni mendaci, nonché della decadenza, ai sensi dell'art.76 del medesimo D.P.R., dai benefici conseguiti sulla base delle dichiarazioni non veritiere dichiara che i dati personali resi al momento della stipulazione dei singoli contratti di somministrazione, ovvero resi durante e in ragione del rapporto, corrispondono a verità.

**Art. 22 Clausola di rinvio.** Per tutto quanto non previsto dalle presenti condizioni di fornitura si fa rinvio al Regolamento per il Servizio Idrico Integrato ed alla vigente Carta del SII di AQP.

**Art. 23 Diritto di recesso.** Il presente contratto è soggetto alle disposizioni relative ai contratti a distanza di cui al D. Lgs.n. 206/2005 detto "Codice del Consumo" e successive modifiche e integrazioni. In tale circostanza, è fatta salva la facoltà per l'Utente di esercitare il diritto di ripensamento, senza oneri, entro quattordici (14) giorni lavorativi dalla sottoscrizione del contratto inviandone comunicazione scritta all'indirizzo indicato per la restituzione, mediante raccomandata con avviso di ricevimento, anche utilizzando l'apposito modulo di recesso, ferma restando l'operatività di quanto statuito dal D.Lgs. n. 21 del 21 febbraio 2014. Qualora il recesso venga esercitato oltre il termine di cui sopra, sarà improduttivo di ogni e qualsivoglia effetto giuridico, con la conseguenza che l'Acquedotto Pugliese S.p.A. potrà pretendere l'integrale adempimento contrattuale da parte dell'Utente. È data facoltà all'utente di richiedere la rinuncia al diritto di recesso, barrando l'apposita casella di seguito riportata:

**Il sottoscritto dichiara di rinunciare espressamente al Diritto di Recesso [ ]**