



REG IAP 01 Veritas spa

Regolamento fornitura acqua non potabile alle utenze area industriale del Comune di Venezia

Conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015
Conforme alla norma UNI EN ISO 14001:2015
Conforme alla norma UNI ISO 37001:2016
Conforme alla norma UNI EN ISO 45001:2023
Componente del Modello organizzativo ex dlgs 231/2001
Conforme al Regolamento UE 2016/679



VERITAS

Indice

1	Scopo	4
2	Campo di applicazione	4
3	Disposizioni di carattere generale	4
3.1	Obbligatorietà	4
3.2	Qualità dell'acqua erogata	4
3.3	Sistema di distribuzione dell'acqua	4
3.4	Uso dell'acqua non potabile	5
4	Allacciamento	5
4.1	Richiesta di allacciamento, preventivazione e diritto di fornitura	5
4.2	Norme di allacciamento	6
4.3	Servitù	6
4.4	Manutenzione degli allacciamenti	6
4.5	Impianti interni	7
5	Condizioni di fornitura: somministrazione	7
5.1	Richiesta di attivazione della fornitura	7
5.2	Diritto di recesso	8
5.3	Diritto di rifiuto o revoca delle forniture	8
5.4	Deposito cauzionale	8
5.5	Perfezionamento del rapporto di fornitura	8
5.6	Durata dei contratti di fornitura	8
5.7	Variatione dei contratti di fornitura	8
5.8	Modalità di cessazione del contratto di fornitura	9
5.9	Subentro e voltura del contratto di fornitura	9
5.10	Utenza soggetta a procedura concorsuale	9
5.11	Risoluzioni di diritto del contratto di fornitura	9
5.12	Obblighi e responsabilità dell'utente	10
6	Condizioni di fornitura: erogazione	11
6.1	Modalità di fornitura	11
6.2	Portata garantita	11
6.3	Interruzioni di servizio per motivi tecnici	11
6.4	Interruzione di servizio per motivi di sicurezza	11
7	Condizioni di fornitura: rilevazione dei consumi	12
7.1	Determinazione dei consumi – minimo impegnato	12
7.2	Lettura dei contatori	12
7.3	Irregolare funzionamento del contatore	12
7.4	Verifica del contatore	12
7.5	Prelievi abusivi	13
8	Condizioni di fornitura: fatturazioni e pagamenti	13
8.1	Pagamenti	13
8.2	Corrispettivi per il servizio di fornitura acqua non potabile	13
8.3	Altri corrispettivi ed indennità di mora	13
8.4	Tasse e imposte	14
9	Norme tecniche	14
9.1	Tipologia, posizione e custodia dei contatori	14
9.2	Verbali di attivazione fornitura	14

9.3	Rimozione e sostituzione del contatore.....	14
9.4	Proprietà delle condotte.....	14
9.5	Diametro dei contatori	15
10	Disposizioni finali	15
10.1	Infrazioni.....	15
10.2	Applicabilità del diritto comune.....	15
10.3	Reclami	15
10.4	Controversie.....	16
10.5	Dati personali	16
11	Riferimenti normativi e documentali	16
12	Entrata in vigore.....	16

Preparazione

Direttore utenza
Luigi Torretti
(FIRMATO)

Direttore acquedotti
Alessandro Gaburro
(FIRMATO)

Verifica

Direttore Risorse umane
e organizzazione di Gruppo
Chiara Bellon
(FIRMATO)

Responsabile Qualità Ambiente
e Sicurezza
Giuliana Da Villa
(FIRMATO)

Approvazione

Direttore utenza
Luigi Torretti
(FIRMATO)

Direttore acquedotti
Alessandro Gaburro
(FIRMATO)

Approvato dal CdA il
22.02.2024

Nuova emissione.

I Scopo


La Società VERITAS S.p.A. (di seguito Gestore) ha in gestione per conto del Comune di Venezia l'acquedotto industriale della terraferma Veneziana, la cui rete distributrice interessa per lo più il territorio di Marghera e parte di Mestre.

Il presente regolamento disciplina le modalità di erogazione del servizio di fornitura di acqua non potabile del suddetto acquedotto industriale e i rapporti fra Gestore e utente.

2 Campo di applicazione

Il presente regolamento si applica alle utenze che hanno fatto richiesta di usufruire dell'acqua non potabile fornita da VERITAS S.p.A. nell'area industriale del comune di Venezia.

Il processo **IAP** si compone di:

Codice processo	Descrizione processo	pro-Attività	Documenti di riferimento
IAP	Gestione impianti acqua primaria	Captazione	 ■ REG IAP 01 Regolamento fornitura acqua non potabile utenze area industriale Comune di Venezia
		Adduzione	■ Consiglio di Bacino Laguna di Venezia Regolamento per la fornitura dell'acqua potabile
		Potabilizzazione	■ Regolamento accesso centrale di Ca' Solaro
		Sollevamento	■ Regolamento accesso centrale di Scorzè
		Manutenzione impianti	■ PR IAP 00 Gestione reagenti acqua potabile ■ PR IAP 03 Modalità di intervento per fuori servizio dei sistemi di monitoraggio on – line Ingresso Ca' Solaro ■ PR IAP 02 Gestione impianto acquedotto ■ PR IAP 08 Gestione strumentazione analitica per il monitoraggio ON LINE e portatile

3 Disposizioni di carattere generale

3.1 Obbligatorietà

L'applicazione del presente Regolamento è obbligatoria per tutti gli utenti.

Esso dovrà intendersi parte integrante di ogni contratto di fornitura, senza che ne occorra la materiale trascrizione, fermo restando il diritto dell'utente di averne copia gratuita all'atto della stipula del contratto.

Eventuali variazioni e/o integrazioni al presente Regolamento saranno rese note mediante idonea forma di comunicazione.

3.2 Qualità dell'acqua erogata

L'acqua trasportata dall'acquedotto industriale non è potabile ed ha caratteristiche chimico/fisiche che possono variare in quanto trattasi di acqua di fiume non trattata.

Qualora le caratteristiche dell'acqua erogata non fossero ritenute soddisfacenti dall'utente per i propri usi specifici, egli dovrà provvedere ai necessari trattamenti nei propri impianti.

A richiesta sono disponibili le analisi periodiche effettuate alla fonte.

3.3 Sistema di distribuzione dell'acqua

La fornitura d'acqua è di norma effettuata a deflusso libero, misurato da contatore.

3.4 Uso dell'acqua non potabile

L'acqua fornita ad un utente deve essere esclusivamente consumata dal medesimo per usi per i quali non è richiesta la caratteristica di potabilità. L'Utente non può cedere a terzi i diritti derivanti dall'instaurazione del rapporto di fornitura, né eseguire abusivamente impianti, anche a carattere provvisorio, al fine di alimentare altri immobili non preventivamente autorizzati; l'Utente deve, pertanto, utilizzare l'acqua fornita esclusivamente nello stabile per il quale è stata concessa, con assoluto divieto di cederla a terzi sotto qualsiasi forma, fatte salve specifiche situazioni espressamente autorizzate dal Gestore.

4 Allacciamento

4.1 Richiesta di allacciamento, preventivazione e diritto di fornitura

Le persone fisiche o giuridiche aventi titolo a norma di legge possono presentare richiesta di preventivo secondo le modalità definite dal Gestore per ottenere l'allacciamento alla rete idrica.

La domanda, compilata su apposito modulo fornito dal Gestore, dovrà risultare completa in ogni sua parte, firmata dal richiedente, o suo delegato, e dovrà contenere tutte le informazioni previste dalla normativa vigente necessarie per la predisposizione del preventivo.

Il Gestore ha facoltà di richiedere ogni ulteriore informazione occorrente per l'esecuzione dell'allacciamento per la fornitura.

Il Gestore predispose un preventivo per l'esecuzione dell'allacciamento. All'accettazione del preventivo il Gestore provvede alla realizzazione dell'allacciamento.

Sottoscrivendo la richiesta di allacciamento, l'utente riconosce che tutto quanto costituisce impianto di acquedotto fino al punto di consegna compreso è di proprietà del Gestore, il quale può disporre in qualsiasi momento anche per forniture a terzi.

Qualora, per soddisfare una richiesta di allacciamento, il Gestore debba installare tutta o parte della tubazione di allacciamento all'interno di proprietà private, l'utenza sarà concessa nel rispetto delle condizioni previste al paragrafo 4.5 del presente Regolamento.

Nelle strade o piazze già canalizzate nell'interno dell'abitato, il Gestore, entro i limiti del quantitativo d'acqua riconosciuto disponibile e sempre che condizioni tecniche non lo impediscano, è tenuto alla fornitura d'acqua per gli usi indicati ai paragrafi 5.3 e 5.4 del presente Regolamento. Il Gestore avrà diritto di esigere dall'utente il pagamento di un contributo, a fondo perduto, sul costo di costruzione dell'impianto, in base alle caratteristiche tecniche dello stesso. Il contributo viene riscosso anticipatamente rispetto alla realizzazione dell'allacciamento, previo sopralluogo tecnico e indicazione del relativo importo stimato.

Per le strade non canalizzate il Gestore avrà diritto di ottenere dall'utente un contributo, a fondo perduto, per le spese di rafforzamento e prolungamento condotte, ivi inclusi gli oneri di progettazione e i maggiori oneri per applicazione di quanto al DM 45 del 26/01/2023, e per il potenziamento degli impianti ove, a suo giudizio, per poter effettuare la somministrazione richiesta, ritenga necessario adeguare o integrare le opere principali esistenti. Dette opere rimangono comunque di proprietà esclusiva del Gestore.

4.2 Norme di allacciamento

La realizzazione dell'allacciamento, comprensiva della scelta del diametro e del luogo per la derivazione, è di esclusiva competenza del Gestore, con spese a carico dell'utente, secondo modalità tecnico - finanziarie stabilite dal Gestore stesso.

L'allacciamento degli utenti alla tubazione principale viene in linea di massima fatto con tubazione avente origine da una cameretta di ispezione in c.a. comprendente la tubazione principale e quella di presa, oppure con stacco direttamente dalla condotta principale senza cameretta.

Sullo stacco di allacciamento o all'interno della cameretta di stacco dalla condotta principale viene posizionata una saracinesca di intercettazione e manovra.

Di norma in proprietà dell'utente, viene collocato in un'altra apposita cameretta interrata il contatore per la misurazione dell'acqua fornita e subito a valle di questo una eventuale valvola di non ritorno e una seconda saracinesca di arresto, rappresentante il punto di consegna della fornitura.

La cameretta di alloggio del contatore, costruita a carico dell'utente, sarà di dimensioni adeguate al diametro del contatore posato e tali da permettere l'installazione di futuri contatori di diverso diametro oltre che le normali operazioni di manutenzione del contatore stesso, nonché delle apparecchiature ad esso collegate, come da specifiche dei tecnici VERITAS S.p.A. Tale cameretta rimarrà di proprietà dell'utente.

Qualunque lavoro di costruzione di qualsiasi tubazione ed apparecchio fino al punto di consegna è eseguito esclusivamente dal Gestore in conformità alle vigenti norme di legge, direttamente o per mezzo degli installatori da esso autorizzati, e rimane di proprietà del gestore medesimo. Il Gestore ha diritto esclusivo di installare, mantenere, modificare e controllare le varie parti dell'allacciamento, secondo le necessità del servizio.

Tutte le spese necessarie per effettuare l'allacciamento sono a carico dell'utente, ivi comprese quelle per costituire eventuale servitù di acquedotto sulle proprietà di terzi, pubblici o privati.

Lavori derivanti da demolizioni, ripristini, rifacimento di pavimentazioni e/o rivestimenti di opere murarie ed eventuali realizzazioni di vani di alloggio dei contatori, comunque insistenti su proprietà privata o dell'utente, sono sempre a cura e a carico dello stesso.

Il Gestore si riserva il diritto di usufruire dell'allacciamento per altre utenze.

4.3 Servitù

Nel caso in cui, per servire il richiedente, si renda necessario il passaggio delle tubazioni e/o l'installazione di apparecchiature e/o pozzetti nella proprietà di terzi, il richiedente, a propria cura e spese, deve far pervenire anche il nulla osta per la stipula di formale servitù di acquedotto a favore dell'Ente proprietario degli impianti e/o del Gestore (comprensiva del diritto di accesso e transito nel fondo asservito per la costruzione e successiva sorveglianza, gestione, manutenzione e riparazione dell'acquedotto, comprese le opere di allacciamento di eventuali ulteriori nuove utenze) rilasciato dal terzo proprietario del fondo servente, nell'apposito modulo predisposto dal Gestore o, in mancanza, esibire il titolo che comprovi l'effettiva esistenza della stessa (contratto, sentenza costitutiva ex artt. 1031-1032 cod. civ.).

Tale autorizzazione deve intendersi insita nella richiesta di allacciamento quando l'utente è anche proprietario dell'immobile.

4.4 Manutenzione degli allacciamenti

Tutte le verifiche, manovre, riparazioni, modifiche e rimozioni dei sigilli sugli allacciamenti, dalla presa stradale fino al punto di consegna, spettano esclusivamente al Gestore e sono vietate a chiunque altro, se non per casi eccezionali autorizzati di volta in volta dal Gestore, pena la sospensione dell'erogazione e fatta salva la richiesta dei danni subiti o subendi.

Le riparazioni della saracinesca a valle del contatore sono di norma addebitate all'utente, che non potrà pretendere alcun risarcimento per danni causati dal/al collegamento a valle dell'impianto.

Ogni opera o apparecchiatura relativa all'impianto di acqua non potabile posto a valle del rubinetto di arresto e comunque all'esterno dell'alloggio contatore è sempre eseguita o installata a cura e a carico dell'utente.

Nessuna modifica o manomissione è consentita all'impianto realizzato dal Gestore. L'inosservanza di tale divieto comporta il ripristino dello stato di fatto da parte del Gestore e l'addebito dell'intervento stesso all'utente.

Gli scavi, i rinterri, le demolizioni, i ripristini e tutte le opere edili e murarie a valle del punto di consegna e comunque all'esterno dell'alloggio contatore sono effettuate a cura e spese dell'utente.

Nessun manufatto potrà essere allestito sopra gli allacciamenti e nessun'altra opera potrà essere realizzata all'interno del vano contatori (pozzetto o nicchia) e comunque in modo tale da impedire la manutenzione dell'impianto.

4.5 Impianti interni

I nuovi impianti all'interno del sito dell'utente devono essere conformi alle specifiche impartite da VERITAS S.p.A. che si riserva la facoltà di non procedere all'allacciamento, o sospendere la somministrazione di acqua non potabile previa diffida, qualora non rispondano a tali sue prescrizioni.

Il Gestore non assume alcuna responsabilità sul funzionamento della rete a valle del contatore; si riserva solo il diritto di ispezionare le diramazioni interne.

L'impianto interno dovrà essere elettricamente isolato dalla rete stradale con apposito giunto isolante, se necessario in ragione della natura delle condotte, installato a valle del punto di consegna. L'impianto del gestore non potrà essere utilizzato come dispersore di terra per il collegamento di apparecchi elettrici dell'utente.

5 Condizioni di fornitura: somministrazione

5.1 Richiesta di attivazione della fornitura

La fornitura di acqua non potabile è accordata a chiunque abbia un titolo legittimo che gli consenta di godere dell'unità immobiliare per la quale chiede la fornitura, o ad un terzo munito di delega dell'avente titolo, compatibilmente con le disponibilità di risorsa e le possibilità tecniche degli impianti e delle reti.

La richiesta, compilata su apposito modulo fornito dal Gestore, **M CLI 146 Richiesta attivazione voltura disdetta della fornitura di acqua non potabile per le utenze dell'area industriale del Comune di Venezia**, dovrà risultare completa in ogni sua parte e dovrà contenere tutte le informazioni previste dalle normative vigenti o comunque necessarie per una corretta applicazione contrattuale.

La richiesta di fornitura può essere sottoscritta da chiunque abbia titolo legittimo che consenta di godere dell'unità immobiliare per la quale chiede la fornitura, o da un terzo munito di delega.

Sottoscrivendo la richiesta di attivazione della fornitura, l'utente accetta l'addebito di tutte le eventuali spese relative alla fornitura richiesta e gli obblighi posti a suo carico dal presente Regolamento.

Qualora, per soddisfare una richiesta di fornitura d'acqua, il Gestore rilevi la necessità di verificare lo stato dell'allacciamento, ovvero installare, modificare, ovvero provvedere al rifacimento di tutta o parte della tubazione di allacciamento, l'utente deve presentare richiesta di preventivo per allacciamento secondo quanto previsto al paragrafo 4.1 del presente Regolamento.

5.2 Diritto di recesso

Il Gestore, prima che l'utente sia vincolato da un contratto a distanza, fornisce tutte le informazioni previste dal D. Lgs. 6 settembre 2005, n. 206 (Codice del consumo), in maniera chiara, su supporto cartaceo o, se il consumatore è d'accordo, su un altro mezzo durevole. Dette informazioni devono essere leggibili e presentate in un linguaggio semplice e comprensibile. In caso di sottoscrizione di contratto a distanza, l'utente può esercitare il diritto di recesso nei casi ed entro i termini previsti dal D. Lgs. 206/2005.

5.3 Diritto di rifiuto o revoca delle forniture

Per qualsiasi tipologia di utenza il rifiuto della domanda di allacciamento potrà essere opposto, su insindacabile giudizio del gestore, quando la risorsa disponibile non sia sufficiente a garantire un quantitativo adeguato alle utenze, oppure si riscontri un'oggettiva impossibilità di portata aggiuntiva nel punto della rete oggetto della richiesta.

5.4 Deposito cauzionale

Il contratto di fornitura è soggetto ad un deposito cauzionale fruttifero a garanzia degli impegni assunti di importo pari a quanto dovuto per il quantitativo dell'acqua costituente il minimo impegnato mensile, alla tariffa in vigore al momento del perfezionamento del contratto di somministrazione.

Alla scadenza del contratto il deposito versato sarà restituito all'utente con eventuali detrazioni dovute al Gestore per qualsiasi titolo attinente alla somministrazione.

5.5 Perfezionamento del rapporto di fornitura

La domanda di somministrazione d'acqua non potabile si ritiene accettata da parte del Gestore con l'erogazione del servizio richiesto.

Le erogazioni si intendono poste in esercizio quando siano ultimate, collaudate e pronte per funzionare tutte le opere dell'allacciamento e siano posti in opera i contatori ed i sigilli.

Con la presentazione della domanda di somministrazione d'acqua non potabile a uso industriale, l'utente dichiara di conoscere i contenuti del presente Regolamento le cui copie sono disponibili nel sito web aziendale o richiedibili al numero verde 800.466.466.

5.6 Durata dei contratti di fornitura

Il contratto di somministrazione è a tempo indeterminato, salvo ne sia data formale disdetta scritta secondo le modalità previste dai successivi articoli.

5.7 Variazione dei contratti di fornitura

La variazione dei dati contrattuali deve essere comunicata dall'utente, utilizzando l'apposita modulistica messa a disposizione dal Gestore **M CLI 146, sopra citato per esteso**, entro il 60° giorno solare successivo al verificarsi dell'evento.

Le variazioni intervenute, che comportino un aumento di tariffa, producono effetti dal giorno di effettiva variazione degli elementi stessi. Il medesimo principio vale anche per le variazioni che comportino una diminuzione di tariffa, a condizione che la richiesta di variazione, se dovuta, sia prodotta entro il termine sopra indicato, decorrendo altrimenti dalla data di presentazione della richiesta.

5.8 Modalità di cessazione del contratto di fornitura

Nel caso di cessazione per trasferimento di proprietà dell'immobile o del godimento dello stesso a qualsiasi titolo, demolizione del fabbricato, riduzione e/o accorpamento di unità immobiliari, cessione dell'esercizio etc., l'utente, che intenda recedere dal contratto di fornitura, deve presentare al Gestore comunicazione scritta indicando il recapito al quale dovrà essere inviata la chiusura contabile dell'utenza. La comunicazione scritta va presentata attraverso apposito modulo fornito dal Gestore **M CLI 146, sopra citato per esteso**.

L'utente che omette di dare l'avviso della cessazione continua a rispondere in proprio, per tutta la durata del contratto, degli impegni assunti con il Gestore. L'utente dovrà, pertanto, pagare, oltre agli eventuali corrispettivi e quote fisse, i consumi registrati, anche se effettuati da terzi, e ogni altra spesa o danno connessi o conseguenti all'uso degli impianti fino al momento dell'effettiva chiusura della fornitura da parte del Gestore, ovvero fino alla data di attivazione nei medesimi locali di analoga fornitura.

Ricevuta la comunicazione di cessazione, il Gestore, entro 30 gg. provvederà alla sigillatura o alla rimozione del contatore, salvo il caso di voltura. L'utente continua a rispondere a tutti gli effetti della fornitura fino all'effettiva sigillatura o rimozione del contatore.

Nel caso in cui il conduttore/affittuario titolare del contratto risultasse irreperibile, la cessazione potrà essere effettuata, con comunicazione scritta al Gestore, dal proprietario dell'immobile, sotto la sua esclusiva responsabilità, unitamente alla dichiarazione di avere titolo all'utilizzo dell'immobile.

Tutte le spese inerenti alla cessazione sono a carico del richiedente.

5.9 Subentro e voltura del contratto di fornitura

In caso di trasferimento di proprietà dell'immobile o del godimento dello stesso a qualsiasi titolo, l'utente uscente e l'utente entrante possono presentare contestualmente al Gestore l'apposita modulistica, **M CLI 146, sopra citato per esteso**.

Qualora il soggetto entrante abbia idonea documentazione attestante la proprietà/possesso/detenzione dell'unità immobiliare in cui è sita l'utenza, potrà presentare da solo l'apposita modulistica. I consumi fino al giorno della voltura saranno addebitati al precedente intestatario del contratto di fornitura con l'emissione dell'ultima fattura a saldo, dove sarà accreditato il deposito cauzionale eventualmente versato.

Le richieste di subentro o di voltura nei rapporti di fornitura, per i quali sussistano situazioni di morosità, verranno accolte dal Gestore solo dopo verifica di estraneità dell'utente entrante alla situazione debitoria pregressa. In tal caso il Gestore è tenuto a provvedere alla risoluzione d'ufficio del precedente rapporto di fornitura, dando contestualmente esecuzione al recupero coattivo del credito non riscosso.

5.10 Utenza soggetta a procedura concorsuale

In caso di utenza interessata da procedura concorsuale, il contratto viene sospeso con effetto immediato a partire dal momento in cui il Gestore ne venga a conoscenza. Il curatore, con l'autorizzazione del Giudice Delegato al fallimento, entro il termine di otto giorni lavorativi, potrà subentrare senza spese nel contratto di somministrazione al posto del fallito, assumendosi tutti gli obblighi relativi, o risolvere il medesimo.

Il curatore che subentra deve pagare integralmente il prezzo del consumo erogato dopo la data di cessazione del contratto del fallito.

Il Gestore si riserva il diritto di mettere in mora il curatore agli effetti degli artt. 72 e 74 della legge fallimentare.

5.11 Risoluzioni di diritto del contratto di fornitura

Il contratto di fornitura è risolto, per grave o ripetuta morosità dell'utente.

Il contratto di fornitura sarà pure risolto nei casi in cui gli articoli del presente Regolamento non siano rispettati.

5.12 Obblighi e responsabilità dell'utente

L'utente, con il contratto di somministrazione, assume anche gli obblighi e deve ottemperare anche alle prescrizioni di seguito indicate:

- deve ammettere il personale del Gestore o da questo incaricato, oltre che alla lettura dei contatori, alla verifica degli impianti interni ed alle ispezioni in genere che il Gestore ritenga di effettuare ovunque si estendano le installazioni idrauliche private servite da acqua dell'acquedotto aziendale, assicurando lo svolgimento di dette operazioni in modo agevole e senza pericoli derivanti dalla presenza di cose, animali, etc.;
- deve evitare qualunque manomissione di sigilli applicati dal Gestore alle connessioni, agli apparecchi di misura ed alle saracinesche;
- deve adattare i propri impianti interni alle prescrizioni del Gestore e alle dimensioni dell'allacciamento, restando comunque esclusa ogni responsabilità a carico del Gestore per eventuali disservizi;
- deve rispettare e far rispettare, da chi interviene per suo conto, gli impianti di proprietà del Gestore ed evitarne qualunque manomissione;
- deve proteggere l'allacciamento, il contatore e relativi manufatti contro qualunque danno ed in particolare contro il gelo; deve curarne la pulizia, la sorveglianza, la conservazione anche evitando l'allagamento del vano contatore e deve segnalare tempestivamente al Gestore eventuali danni e/o irregolarità;
- deve sostenere, in caso di manutenzione o di rifacimento dell'allacciamento, le spese per la sostituzione del pozzetto del contatore e per la realizzazione degli scavi, i rinterrati, le demolizioni, i ripristini e le opere murarie per la parte ricadente in proprietà privata;
- deve mantenere la piastra di copertura del pozzetto libera da ingombri per consentire un facile ed agevole accesso all'apparecchio di misura e tutti gli interventi necessari (lettura dei consumi, cambio contatori, manutenzioni ecc.); deve garantire che all'interno dell'alloggiamento del punto di consegna non vi sia alcunché al di fuori di quanto previsto o installato dal Gestore;
- deve evitare, anche per tempi brevissimi, le forti erogazioni istantanee capaci di compromettere il regime della condotta aziendale e l'apparecchio di misura;
- non può aspirare direttamente dalla rete aziendale;
- deve tassativamente evitare che comunque possa verificarsi ritorno d'acqua nella condotta di allacciamento attraverso tubazioni fisse o mobili in comunicazione con recipienti d'acqua (vasche, lavabi, autoclavi etc.).
- deve evitare accostamenti e connessioni tra le tubazioni dell'acqua non potabile e le condutture di qualunque tipo (ad esempio quelle di acqua potabile, pozzi privati, di pluviali, di fognatura ecc.);
- deve farsi carico dell'esecuzione, esternamente al vano alloggio contatori ed a valle del punto di consegna, dei collegamenti equipotenziali dalle tubazioni al dispersore di terra previsti dalle norme vigenti, se presenti e/o necessari;
- deve utilizzare l'acqua fornita esclusivamente nello stabile per il quale è stata concessa, con assoluto divieto per l'utente di cederla a terzi sotto qualsiasi forma;
- non può utilizzare l'acqua in contrasto e/o con destinazioni diverse da quelle previste nel contratto.

L'utente sarà esclusivo responsabile verso terzi di ogni eventuale danno al quale potesse dar luogo la collocazione e l'esercizio del suo impianto.

Tutti i danni e le spese derivanti dalla omissione e dalla inosservanza di quanto sopra descritto saranno addebitate all'utente.

Nel caso in cui si verificano violazioni agli obblighi riportati nel presente articolo, trova applicazione quanto

previsto nel paragrafo 7.1 Determinazioni dei consumi – minimo impegnato del presente Regolamento.

Gli utenti che violino le norme contrattuali o regolamentari, o comunque modifichino o danneggino gli impianti di proprietà del Gestore, saranno passibili di una sanzione a norma di legge, commisurata alla gravità della violazione, fatta salva per il Gestore, oltre all'interruzione della fornitura e all'eventuale risoluzione del contratto, ogni azione civile e/o penale.

6 Condizioni di fornitura: erogazione

6.1 Modalità di fornitura

L'erogazione del servizio è effettuata in collegamento diretto con l'impianto utilizzatore, mediante idonea apparecchiatura di misurazione (contatore), il cui tipo e calibro vengono definiti dal Gestore in relazione all'entità della fornitura richiesta.

Il contatore rimane di proprietà del Gestore che ne assume l'obbligo e l'onere della relativa manutenzione ordinaria e straordinaria. L'utente, quale custode dell'apparecchiatura di misura, ha la responsabilità della conservazione della stessa e quindi di eventuali alterazioni, manomissioni e rotture anche se dovute a fattori ambientali o climatici.

6.2 Portata garantita

Gli impegni di fornitura si intendono riferiti alla bocca d'uscita del misuratore.

Il Gestore opera affinché l'erogazione avvenga il più possibile con continuità e regolarità.

Il Gestore ha facoltà di inserire nella derivazione un limitatore di portata commisurato alla massima prestazione del contatore.

6.3 Interruzioni di servizio per motivi tecnici

VERITAS S.p.A. può interrompere od imporre limitazioni nell'erogazione dell'acqua per ragioni di carattere tecnico e in particolare per lavori da eseguire lungo le condotte. Tali interruzioni devono essere limitate al tempo strettamente indispensabile ed in precedenza concordate con l'utente, salvo che le interruzioni siano dovute a casi eccezionali che, a discrezionalità di VERITAS S.p.A., impediscano preventivi accordi. In presenza di detti casi eccezionali VERITAS S.p.A. deve comunicare all'utente la prevista durata dell'interruzione.

Sospensioni, parziali o totali, di erogazione di acqua da parte della somministrante o di prelievo da parte dell'utente, anche dovute a causa di forza maggiore, non costituiscono per entrambe le parti obbligo alcuno di indennizzo, abbuono o risarcimento di danni e non possono costituire motivo di anticipata risoluzione del contratto o di richiesta di variazione degli impegni contrattuali.

In nessuno dei casi sopra indicati l'utente potrà ottenere abbuoni, riduzioni, risarcimenti o indennizzi.

6.4 Interruzione di servizio per motivi di sicurezza

È prevista la sospensione della fornitura nel caso in cui l'impianto interno dell'utente non sia conforme alle norme tecniche vigenti sulla sicurezza degli impianti e sulla qualità dell'acqua e possa costituire pericolo reale ed immediato per la sicurezza della distribuzione in rete dell'acqua non potabile.

7 Condizioni di fornitura: rilevazione dei consumi

7.1 Determinazione dei consumi – minimo impegnato

La determinazione dei consumi avviene sulla base della lettura del contatore d'utenza rilevata come sotto specificato.

Nella domanda di fornitura deve essere indicata la quantità mensile richiesta in metri cubi, secondo il consumo previsto dall'utente; tale quantità costituisce il "minimo impegnato mensile" e non può essere mai inferiore al minimo stabilito dal presente Regolamento in mc. 900 mensili.

Nel caso in cui la media dei consumi mensili effettivi in un anno di calendario dovesse variare - in più o in meno - di oltre il 20% rispetto alla quantità richiesta, il "minimo impegnato mensile" si intende sostituito per l'anno successivo dalla media dei consumi mensili effettivi dell'anno precedente. In ogni caso il "minimo impegnato mensile" non può scendere sotto il valore minimo del range di riferimento determinato dal diametro del contatore, come da successivo art. 40. Se il minimo impegnato mensile dovesse eccedere il limite superiore di tale range, VERITAS S.p.A. si riserva di adeguare la taglia del contatore ai nuovi consumi, aumentandone la taglia.

L'acqua somministrata è fatturata in base al consumo indicato dal contatore; l'utente però deve pagare l'importo corrispondente al minimo impegnato mensile qualora il consumo effettivo del mese non abbia superato detta entità.

7.2 Lettura dei contatori

Il rilievo dei consumi avviene di norma in telelettura. In caso di assenza di segnale di trasmissione, guasto o assenza del già menzionato sistema di rilevazione dei consumi, la lettura viene svolta direttamente in situ con cadenza mensile a metri cubi interi.

Nel caso di contatori dotati di dispositivo di telelettura le letture vengono acquisite in automatico da VERITAS S.p.A. e comunicate all'utente direttamente in fattura, ovvero rese fruibili agli utenti attraverso il Servizio On Line di VERITAS (SOL).

7.3 Irregolare funzionamento del contatore

Nel caso in cui il contatore non funzioni o fornisca erronee indicazioni, il consumo dell'ultimo mese viene parificato a quello del mese corrispondente dell'anno precedente; qualora trattasi di utenza recente, viene parificato al consumo del mese precedente fermo restando in ogni caso il minimo impegnato.

7.4 Verifica del contatore

Qualora l'utente ritenga erronea l'indicazione del contatore, il Gestore, dietro regolare richiesta accompagnata dal relativo versamento a copertura delle spese da sostenere, esegue le opportune verifiche. L'utente ha diritto di presenziarvi.

Confermato da questa verifica il difetto lamentato, il Gestore sostituirà l'apparecchio senza alcun onere per l'utente, e restituirà il versamento di cui sopra; inoltre provvederà alla variazione del consumo relativo al mese precedente a quello nel quale è stata chiesta la verifica, in relazione all'onere riscontrato nella verifica del contatore.

Comprovata invece dalla verifica la regolarità dell'apparecchio entro i limiti di tolleranza previsti da normativa, i risultati della stessa saranno ritenuti definitivi agli effetti della fatturazione dei consumi all'utente e il versamento di cui sopra verrà trattenuto dal Gestore.

7.5 Prelievi abusivi

Ogni prelievo idrico che non derivi da regolare domanda di fornitura è abusivo e sarà denunciato e perseguito a norma di legge.

Nel caso in cui tra la lettura di cessazione del contratto di fornitura e la lettura di attivazione di un nuovo contratto per lo stesso punto di fornitura ci sia differenza di metri cubi, tali quantità consumate abusivamente verranno addebitate al proprietario.

La manomissione dei sigilli, con consumi abusivi non misurati da contatore del Gestore, comporterà l'addebito sulla successiva bolletta del massimo consumo verificatosi in precedenza per un periodo di normale fatturazione maggiorato del 50%, salva ogni altra ragione ed azione civile e/o penale che il Gestore riterrà opportuno intraprendere per salvaguardare i propri interessi.

8 Condizioni di fornitura: fatturazioni e pagamenti

8.1 Pagamenti

La periodicità della fatturazione è di norma mensile ed è supportata da letture effettive periodiche dei consumi, con possibilità di addebito di consumi presunti su base storica e successiva fatturazione a conguaglio, fatto salvo quanto previsto nel caso di telelettura. La periodicità di fatturazione potrà subire modifiche nel corso del rapporto di fornitura in forza delle disposizioni emanate dalle Autorità competenti.

Il pagamento dei consumi e delle prestazioni fatturate va effettuato entro il giorno di scadenza indicato nella fattura. In caso di ritardo nei pagamenti, salvo disguidi dovuti a ritardi nella ricezione della bolletta, il Gestore ha diritto, oltre agli importi di cui sopra, anche agli interessi di mora e alle altre spese sostenute per il recupero del credito.

L'utente moroso non può pretendere risarcimento di danni derivanti dall'eventuale sospensione/disattivazione della fornitura.

In caso di ripristino dell'erogazione l'utente è tenuto a pagare, oltre alle somme di cui sopra, le ulteriori spese per la rimessa in servizio dell'impianto e per le azioni svolte dal Gestore per la tutela dei suoi diritti.

8.2 Corrispettivi per il servizio di fornitura acqua non potabile

Il Corrispettivo dell'acqua somministrata è pari a quello stabilito per l'acqua di riuso, così come determinato dalla Regione Veneto e secondo gli adeguamenti Istat FOI senza tabacchi stabiliti a gennaio di ogni anno.

All'utenza vengono inoltre addebitati i Canoni di Concessione demaniale imposti dalla Regione Veneto per il prelievo della risorsa impiegata, ripartiti in ragione dei minimi impegnati richiesti sul montante complessivo dei medesimi, relativo alle varie utenze.

8.3 Altri corrispettivi ed indennità di mora

Per ogni riapplicazione di contatore, compresa quella determinata da variazioni del minimo impegnato, chiusura ed apertura di presa richieste dall'utente o causate di fatto dello stesso, sono dovuti al Gestore gli importi corrispondenti alle spese sostenute.

Contestualmente ai consumi potranno venire inseriti direttamente in fattura altri importi accessori, quali, in modo esemplificativo: corrispettivi di servizi forniti dal Gestore, rimborsi spese o arrotondamenti degli importi fatturati, interessi per ritardato pagamento, interessi per dilazioni.

Gli interessi moratori, nel caso di ritardato/mancato pagamento, verranno fatturati di norma con la prima fatturazione utile e saranno conteggiati secondo le modalità previste dalle norme di legge e/o regolamenti vigenti.

8.4 Tasse e imposte

Tutte le spese per bolli, tasse e imposte, presenti e future, sulle forniture di acqua, sugli impianti e sugli apparecchi, sarà ad esclusivo carico dell'utente.

9 Norme tecniche

9.1 Tipologia, posizione e custodia dei contatori

Il tipo e il calibro degli apparecchi di misura dell'acqua sono stabiliti dal Gestore in relazione alla natura del contratto ed all'eventuale consumo. Il Gestore ha la facoltà di verificare e cambiare gli apparecchi di misura quando lo ritenga opportuno previo avviso all'utente.

Gli apparecchi di misura (contatori) sono collocati nel luogo più idoneo e di facile accesso per gli operatori, stabilito dal Gestore sentito l'utente. A valle del contatore vengono collocati inoltre, a cura del Gestore ed a spese dell'utente, una valvola di ritegno ed un rubinetto d'arresto. Di norma l'installazione di tali apparecchi viene effettuata al limite della proprietà privata.

L'utente ha l'obbligo di mantenere accessibili, sgombri e puliti i pozzetti e le nicchie dei contatori, assumendosi l'onere delle relative operazioni di manutenzione. Il Gestore ha facoltà di imporre il cambiamento di posto del contatore e conseguentemente dell'allacciamento a spese dell'utente qualora il contatore o l'allacciamento, per modifiche allo stato di fatto dei luoghi nella disponibilità dell'utente, venga a trovarsi in luogo poco adatto alle verifiche ed alla conservazione delle apparecchiature.

Tutti gli apparecchi misuratori e le saracinesche di arresto a monte del misuratore sono provvisti di apposito sigillo. La manomissione dei sigilli e qualunque altra operazione destinata a turbare il regolare funzionamento dell'apparecchio misuratore possono dare luogo ad azione giudiziaria contro l'utente, all'interruzione immediata dell'erogazione ed alla risoluzione del contratto.

9.2 Verbali di attivazione fornitura

All'atto della messa in opera dell'apparecchio misuratore (contatore), o di attivazione fornitura, viene redatto un verbale, sottoscritto dall'utente o suo delegato, su modulo a stampa predisposto dal Gestore nel quale sono menzionati il tipo di apparecchio, la caratteristica, il numero di matricola e l'indicazione di partenza del contatore stesso.

Gli apparecchi misuratori non possono essere rimossi o spostati se non per disposizione del Gestore ed esclusivamente per mezzo di suoi operatori.

9.3 Rimozione e sostituzione del contatore

All'atto della rimozione e della sostituzione dei contatori vengono redatti, su appositi moduli predisposti dal Gestore, i relativi verbali sottoscritti dall'utente o suo delegato e dagli operatori del Gestore stesso.

Tali moduli, oltre ai dati di cui all'articolo precedente, devono indicare il motivo della sostituzione o rimozione e le eventuali irregolarità riscontrate. Una copia del verbale è rilasciata all'utente.

9.4 Proprietà delle condotte

Le condotte stradali, anche se costruite con contributo a fondo perduto degli utenti, e le derivazioni trasversali fino al contatore, anche se costruite a spese degli utenti, vengono conferite al Gestore restando all'utente il diritto d'uso per l'erogazione richiesta. Sono altresì di proprietà del Gestore tutte le tubazioni e le apparecchiature poste all'interno dell'alloggio contatore.

Sono di proprietà privata le condotte poste a valle della saracinesca di arresto dopo il contatore.

9.5 Diametro dei contatori

Il diametro del contatore è stabilito in relazione al minimo impegnato mensile, come segue:

da	mc.	900	a	mc.	4.500 -	diametro	del	contatore.	mm.	50
"	"	4.501	"	"	15.000 -	"	"	"	"	80
"	"	15.001	"	"	25.000 -	"	"	"	"	100
"	"	25.001	"	"	65.000 -	"	"	"	"	150
"	"	65.001	"	"	100.000 -	"	"	"	"	200
"	"	100.001	"	"	160.000 -	"	"	"	"	250
"	"	160.001	"	"	225.000 -	"	"	"	"	300
"	"	225.001	"	"	450.000 -	"	"	"	"	400

Per volumi superiori rispetto a quanto sopra descritto o per variazioni dei minimi impegnati il diametro del contatore da impiegare viene fissato caso per caso. VERITAS S.p.A. si riserva, a suo insindacabile giudizio, di variare il diametro del contatore anche in deroga allo schema sopra riportato e allo scopo esclusivo di garantire la precisione di misura dei consumi dell'utente.

10 Disposizioni finali

10.1 Infrazioni

Le infrazioni alle norme del presente Regolamento possono essere verbalizzate da un operatore del Gestore, dagli Agenti Municipali, nonché dagli Agenti della Forza Pubblica.

Ogni infrazione dà al Gestore l'insindacabile diritto di procedere alla sospensione della fornitura.

10.2 Applicabilità del diritto comune

Per quanto non previsto nel presente Regolamento sono applicabili le norme, le disposizioni e gli usi vigenti.

10.3 Reclami

I Reclami possono essere presentati nei seguenti modi:

- personalmente presso gli sportelli fisici;
- all'indirizzo di posta elettronica ordinario clienti@gruppoveritas.it o via fax al numero **041.7291150**.

L'utente, che presenti un reclamo per iscritto, ha diritto in ogni caso a ricevere esaurienti risposte per iscritto **entro 30 giorni lavorativi decorrenti dalla data di ricevimento**. Le risposte saranno fornite all'utenza da VERITAS S.p.A. Direzione utenza in collaborazione con la Direzione Servizio Idrico Integrato. Qualora l'accertamento dei fatti che sottendono al reclamo comporti la necessità di sopralluoghi, approfondimenti tecnici, coinvolgimento di soggetti terzi, o altre verifiche complesse, l'utente viene informato, entro lo standard stabilito, circa le necessarie attività di approfondimento in corso e gli viene comunicato il tempo presunto di risposta al reclamo.

10.4 Controversie

L'utente, qualora si ritenga insoddisfatto dall'esito di un reclamo, per la soluzione della controversia, può adire alla via non giudiziale prevista dal Gestore, di cui è data evidente pubblicità nel proprio sito web aziendale.

10.5 Dati personali

Il conferimento dei dati è essenziale per l'identificazione del contraente e per la stessa stipulazione del rapporto di fornitura, nonché della sua gestione, la quale risulterebbe materialmente impossibile in carenza o parziale difetto delle informazioni richieste.

Il Gestore si impegna, come da informativa consegnata all'atto della stipula del rapporto di fornitura, affinché i dati siano resi accessibili solo agli operatori del Gestore stesso nell'esercizio delle diverse attività aziendali, secondo modalità tali da impedire perdite, distruzioni, accessi non autorizzati o trattamenti non consentiti.

11 Riferimenti normativi e documentali

M CLI 146

Richiesta attivazione voltura disdetta della fornitura di acqua non potabile per le utenze dell'area industriale del Comune di Venezia

12 Entrata in vigore

Il presente Regolamento entra in vigore a seguito di apposita approvazione da parte del Consiglio di Amministrazione di VERITAS S.p.A.