

Le presenti Condizioni Generali di Fornitura entrano in vigore il 01/09/2023 e annullano e sostituiscono ogni precedente revisione. Sono consegnate unitamente alla ulteriore documentazione contrattuale avente ad oggetto la Fornitura del servizio fognatura e depurazione acque reflue domestiche, sono comunque disponibili presso gli sportelli e sul sito web del Fornitore.

1. Norme applicabili

Le presenti condizioni di fornitura (anche, di seguito "Condizioni") sono valide (salvo le specifiche disposizioni eventualmente non applicabili per inesistenza del presupposto), per tutti gli approvvigionamenti di acqua da fonti diverse dal pubblico acquedotto, per qualsiasi uso, che sono direttamente o indirettamente collegati alle reti fognarie. Le Condizioni si applicano in particolare agli utenti di pozzi privati che servono una abitazione o un'attività civile od economica, in immobili o terreni ubicati su strade servite dalle reti di collettamento fognario e perciò dichiarate "servite da pubblica fognatura" dal Comune competente ai sensi delle normative di legge vigenti (anche, di seguito, "Clienti") o rilevate tali dai tecnici di AqA.

La fornitura del servizio è disciplinata dalle disposizioni, emanate dalle Autorità competenti a determinare norme, tariffe e prezzi, e nel rispetto di quanto stabilito nella "Carta del Servizio Idrico Integrato". AqA srl SB (anche, di seguito, "Gestore", o "AqA") potrà modificare in ogni momento, informandone il Cliente previa pubblicazione sul proprio sito internet www.aqamantova.it nella sezione clienti e dando contestuale comunicazione dell'avvenuta pubblicazione nella prima bolletta utile successiva, le modalità di fornitura o le Condizioni per giustificati motivi di adeguamento normativo, di carattere tecnico, di miglioramento del servizio, di pubblica utilità o di interesse generale. In caso di variazione significativa delle condizioni e/o caratteristiche della fornitura il Cliente potrà recedere dalla somministrazione secondo quanto stabilito all'Art. 10.3.

2. Punto di consegna

Il punto di consegna del Servizio è il primo pozzetto su suolo pubblico che interrompe l'allacciamento alla condotta fognaria, ove il Cliente recapita le acque reflue della sua abitazione o attività, ed è anche confine tra le competenze del Gestore e del Cliente. AqA resta l'unica responsabile degli impianti giacenti su suolo pubblico e provvede, senza spese per l'Utente, alla manutenzione straordinaria dei suddetti impianti, sui quali potrà attuare tutte le modifiche, ivi compresi gli allacciamenti degli altri Utenti; resta in capo al privato, in caso di uso esclusivo, la manutenzione ordinaria dell'allacciamento in suolo pubblico fino al pozzetto di cui sopra, ivi compresa la pulizia periodica e lo spurgo dello stesso.

3. Verifica di impianti ed apparecchiature

Il Cliente riconosce la facoltà del personale di AqA od altro personale da esso incaricato, comunque munito di tesserino di riconoscimento recante estremi anagrafici e fotografia, ad accedere alla proprietà privata per effettuare le attività previste sugli impianti quali la lettura del misuratore volumetrico dei consumi (anche, di seguito, "contatore"), il controllo della conformità della rete fognaria interna, la verifica delle condizioni di sicurezza.

4. Limitazioni del Servizio

AqA non assume responsabilità alcuna per eventuali danni anche conseguenti a limitazioni del servizio programmate comunicate ai Clienti interessati con un congruo preavviso, ovvero a limitazioni del servizio determinate da cause di forza maggiore, di caso fortuito o da fatti comunque non imputabili al Gestore.

5. Misurazione dei consumi

Per i Clienti che scaricano acque reflue da attività domestiche o assimilate alle domestiche, i corrispettivi per il Servizio di depurazione e fognatura sono calcolati, coerentemente da quanto previsto dalla normativa vigente (art.165 D. Lgs. 152/06 e s.m.i e successivi), sulla base dell'intero volume prelevato, come risultante dalla comunicazione annuale del Cliente stesso al Gestore della fognatura nei termini e con le modalità di cui alla normativa vigente.

La comunicazione annuale dei volumi scaricati può essere inviata, facendo riferimento al numero di fornitura: tramite mail a clienti@teaspa.it, recandosi agli sportelli disponibili sul territorio, accedendo al portale clienti, contattando il call center oppure chiamando il numero verde 800668877.

Per i Clienti con tariffa ad uso domestico, la misura dei consumi viene effettuata con idoneo contatore, marcato CE, installato dal Cliente, ovvero, in mancanza, sulla base dei consumi annui forfetari pro capite deliberati da ATO, applicati al nucleo familiare risultante dall'anagrafe comunale.

Per tutti gli usi non domestici è obbligatoria l'installazione, da parte del Cliente, di idoneo contatore, marcato CE, che misuri l'intera quantità di acqua prelevata, nonché la trasmissione annuale della sua autolettura al Gestore.

Per tutte le utenze, siano esse di "uso domestico" o "uso non domestico" che sono prive di contatore o che non trasmettono l'autolettura annua entro 12 mesi dall'ultima lettura trasmessa, viene fatturato, senza diritto di conguaglio, un volume definito in base alle medie di consumo annuo relative alla categoria economica di appartenenza prevalente per il consumo idrico o applicando il forfait stabilito da ATO per le utenze domestiche.

6. Controllo dei contatori

Il Cliente, quale proprietario del contatore installato presso la sua utenza, ha la responsabilità della conservazione dello stesso e quindi di eventuali alterazioni, distruzioni, rotture, anche se dovute a fattori ambientali (compresi il gelo e l'incendio). Il Cliente è tenuto a garantire costantemente il corretto funzionamento del contatore, segnalando tempestivamente al Gestore ogni eventuale anomalia, in modo che questa possa essere riscontrata in sede di comunicazione annuale dei volumi consumati e dei conseguenti eventuali controlli disposti dal Gestore. Il Cliente dovrà comunque provvedere a sostituire il contatore non appena questo dimostri di non svolgere efficientemente le sue funzioni, dandone tempestiva informazione al Gestore e allegando l'ultima lettura dell'apparecchio rimosso, e la lettura di inizio di quello installato in sostituzione. In caso di mancata comunicazione della sostituzione del contatore, e/o dell'ultima lettura del contatore rimosso unitamente a quella iniziale e attuale del contatore installato in sostituzione, o in caso di contatore non conforme, verrà fatturato al Cliente il volume di consumo forfettario come indicato al precedente Art. 5. AqA può, a suo insindacabile giudizio, in caso di contatori ritenuti non conformi, sottoporre i misuratori ad opportuni controlli assumendosene tutte le spese relative; può inoltre richiedere al Cliente in ogni momento, la sostituzione del misuratore ovvero lo spostamento in un luogo più accessibile.

7. Divieto di usi diversi da quello applicato in fattura

L'acqua non può essere utilizzata per uso diverso da quello della categoria di utilizzo indicata in fattura, in conformità alla articolazione tariffaria deliberata dalle autorità competenti.

Per acque reflue domestiche si intende le acque reflue provenienti da insediamenti di tipo residenziale e da servizi e derivanti prevalentemente dal metabolismo umano e da attività domestiche.

Tutti gli altri usi della risorsa sono qualificabili come non domestici: uso artigianale-commerciale, uso agrozootecnico, uso industriale ed uso pubblico. Qualora il Cliente intendesse variare la tipologia di uso dell'acqua, è tenuto ad informare AqA che provvederà, previo eventuali verifiche, alla variazione della categoria d'uso applicata nella tariffa fatturata al Cliente.

8. Deposito cauzionale e tariffe

L'Autorità Nazionale di Regolazione, ha previsto che possa essere richiesto al Cliente il versamento di un deposito cauzionale fruttifero di importo commisurato al valore dei corrispettivi dovuti per tre mensilità di consumo storico. In alternativa al deposito cauzionale, per le utenze non domestiche con consumi superiori ai 500 mc/anno, potrà essere richiesta una fideiussione bancaria o assicurativa del medesimo importo, con la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957, comma 2 del Codice Civile ed operatività della garanzia entro 15 giorni, a semplice richiesta scritta del Gestore. Per tutte le utenze con consumi annui inferiori a 500 mc, per le quali è attiva la domiciliazione bancaria o postale del pagamento della bolletta, il Cliente ha diritto all'esenzione dal versamento del deposito cauzionale. Il gestore avrà la facoltà di richiedere al Cliente l'adeguamento dell'ammontare delle garanzie sopra descritte, in caso di variazione del consumo storico nel corso della fornitura. Il deposito cauzionale fruttifero verrà restituito d'ufficio entro 30 gg dalla cessazione del Servizio, maggiorato in base al saggio degli interessi legali. Il Gestore si riserva di applicare la normativa sopracitata, adeguando i depositi cauzionali infruttiferi attualmente addebitati in fase di apertura contrattuale.

La determinazione della tariffa viene definita e approvata dalle competenti autorità e riscossa dal Gestore. In caso di variazioni, i corrispettivi tariffari vengono addebitati secondo il criterio pro-die dal giorno della loro entrata in vigore informandone il Cliente previa pubblicazione sul proprio sito internet www.aqamantova.it nella sezione clienti e dando contestuale comunicazione dell'avvenuta pubblicazione nella prima bolletta utile successiva.

9. Fatturazione dei consumi e pagamenti

La fatturazione dei consumi verrà effettuata con almeno due fatture all'anno. AqA può modificare in qualsiasi momento la periodicità di fatturazione, i termini e le modalità di pagamento informandone il Cliente previa pubblicazione sul proprio sito internet www.aqamantova.it nella sezione clienti e dando contestuale comunicazione dell'avvenuta pubblicazione nella prima bolletta utile successiva. La fattura è emessa entro 45 giorni solari dalla data dell'ultimo giorno di consumo di competenza. Le fatture verranno recapitate presso il domicilio del Cliente che si intende eletto all'indirizzo in cui avviene lo scarico in fognatura. In caso il Cliente desideri che le fatture vengano inviate a diverso indirizzo, dovrà darne comunicazione scritta e firmata a AqA; in caso di mancata comunicazione, il Cliente non potrà rifiutare il pagamento di fatture per consumi, interessi o spese di sollecito e chiusura con la motivazione che queste sono state recapitate ad indirizzo in cui egli non aveva dimora. Le fatture devono essere pagate entro i termini in esse indicati. Il termine per il pagamento della bolletta non può essere inferiore a venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione della stessa così come previsto nella Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato predisposta da ARERA (RQSII). Per i pagamenti effettuati oltre i limiti stabiliti, il Cliente dovrà corrispondere a AqA gli interessi e le maggiori spese di esazione. Gli interessi verranno calcolati al tasso ufficiale di riferimento (TUR), maggiorato di tre e mezzo punti percentuali. Nel caso di ritardato pagamento degli importi dovuti, AqA potrà procedere, previa contestazione dell'addebito, al recupero del credito mediante la procedura tramite Agenti di Riscossione (Ex art.53 D. Lgs. 446/97). La somministrazione potrà

riprendere solo dopo il pagamento dell'intero importo rimasto insoluto, a condizione che sussistano i requisiti previsti dall'Art.3. Saranno comunque successivamente addebitati al Cliente gli interessi e le spese di esazione.

10. Durata del Servizio e comunicazione di disdetta e recesso

10.1. Il Servizio decorre dalla data di attivazione e scade il 31 dicembre. Esso è rinnovato tacitamente di anno in anno salvo disdetta scritta da parte del Cliente da comunicare ad AqA che diventerà efficace al termine delle operazioni di chiusura effettuate da parte del Gestore nei tempi e modalità previste dalla normativa vigente.

10.2. Il Cliente potrà disdire il Servizio nel caso di vendita dell'immobile o di trasferimento, previa consegna della documentazione comprovante (F23 cessazione contratto di locazione, atto di vendita, chiusura contratto di fornitura energia elettrica). In mancanza di tali adempimenti, il Cliente resterà responsabile dei consumi fino alla data di effettiva cessazione dell'uso dell'immobile. Nel caso di voltura contrattuale, che non prevede sigillatura del contatore, la responsabilità dei consumi del Cliente cessante termina alla data di sottoscrizione della richiesta di voltura che deve essere firmata sia dal Cliente cessante che dal nuovo Cliente. In caso di utenza sospesa per morosità, il contratto rimarrà attivo a nome del Cliente sospeso, fino alla cessazione amministrativa del contratto da parte di AqA.

10.3. In caso di variazione significativa delle condizioni e/o caratteristiche della fornitura, il Cliente potrà recedere dalla somministrazione dandone comunicazione scritta tramite pec da inviare all'indirizzo aqa@pec.teaspa.it oppure inviando una raccomandata A/R alla sede legale di AQA SB srl via Taliercio, 3 - 46100 Mantova. Decorso inutilmente 30 giorni dalla data di entrata in vigore delle nuove condizioni generali di fornitura senza che il Cliente abbia comunicato la volontà di recedere, le stesse si riterranno accettate. Le nuove condizioni generali di fornitura entreranno in vigore dalla data come riportata nel presente documento, sul sito internet del Fornitore www.aqamantova.it nella sezione clienti e nella prima bolletta utile.

In caso di recesso, il Cliente dovrà pagare i consumi effettuati sino alla data di effettiva cessazione del servizio.

11. Cessione del Servizio

Il Cliente riserva a AqA l'esclusiva della fornitura per tutta la durata della somministrazione. AqA potrà cedere la somministrazione ad altri Enti o società ferma restando inalterata la tutela dei diritti del Cliente. Il Cliente non potrà cedere la propria richiesta di somministrazione a terzi.

12. Cessazione della fornitura

AqA potrà disporre la cessazione del Servizio qualora dovessero perdere efficacia le autorizzazioni e le servizi concesse in via temporanea che avevano consentito l'erogazione del Servizio stesso.

13. Attivazione utenza pozzo

13.1. Nel caso in cui sia presente la rete fognaria è fatto obbligo di procedere all'allacciamento alla pubblica fognatura previa richiesta da effettuarsi secondo quanto previsto dal Regolamento di fognatura dell'Ambito Territoriale Ottimale della Provincia di Mantova di cui può prendersi visione sul sito internet del Fornitore www.aqamantova.it nella sezione clienti.

13.2. In caso di mancata richiesta di allacciamento, in ottemperanza a quanto previsto dal citato Regolamento, AqA procederà all'attivazione d'ufficio dell'utenza pozzo. A tal fine, AqA, in qualità di gestore di pubblico servizio, ha la facoltà di interrogare banche dati pubbliche, banche dati di altri gestori di servizi pubblici o di pubblica utilità.

13.3. AqA, in qualità di gestore di pubblico servizio, ha facoltà di verificare la veridicità delle informazioni fornite dall'utente in sede di autocertificazione.

14. Attivazione utenza di acquedotto

La normativa di riferimento a riguardo è rappresentata dal "Regolamento di Igiene Locale tipo" (B.U.R.L. 25 Ottobre 1989) Art.3.4.74: "Ogni edificio deve essere allacciato al pubblico acquedotto ... [omissis] ... Per le fonti di approvvigionamento di acqua potabile private, esistenti ed attive, laddove esista la possibilità di allacciamento al pubblico acquedotto, il Sindaco, nel caso non siano state autorizzate, provvederà ad ingungere all'interessato l'obbligo di allacciamento al pubblico servizio, con la conseguente cessazione del prelievo privato" e dal "Regolamento Regionale n. 2 del 24 marzo 2006" Art. 4 comma 5:

"In ogni caso l'uso potabile (... di acque sotterranee...) è consentito solo ove non sia possibile usufruire del locale servizio idrico d'acquedotto e solo previa comunicazione da parte dell'utente alla competente autorità sanitaria al fine di consentire l'esercizio dei poteri di controllo delle caratteristiche qualitative dell'acqua nel rispetto del d.lgs 31/2001".

Considerata la normativa di riferimento, nel caso un'utenza di pozzo privato sia raggiunta dal servizio idrico di acquedotto, il Cliente è tenuto a presentare al Gestore richiesta di attivazione della fornitura di acqua potabile, cessando l'uso del pozzo per il prelievo di acqua destinata al consumo umano; a tal fine il Cliente dovrà sottoscrivere un'autocertificazione dell'impegno alla disconnessione del pozzo

privato dalla rete interna che sarà allacciata al contatore installato dal Gestore sul punto di fornitura del servizio di acquedotto, e dovrà consentirne l'eventuale accertamento da parte dello stesso Gestore. Nel caso sia accertata la mancata disconnessione, il Gestore addebiterà al Cliente il canone di fognatura e depurazione per l'intero volume prelevato dal pozzo, con le modalità previste al precedente Art. 5, oltre a comunicare alle autorità competenti la violazione dell'ordinanza di cessazione del prelievo privato di acqua emessa di norma per tutte le utenze non appena sono raggiunte dal servizio di pubblico acquedotto, come previsto dalla normativa regionale vigente.

Contestualmente al corretto espletamento della predetta procedura di disconnessione del pozzo, il Gestore provvederà alla chiusura del contratto relativo al pozzo stesso. In caso il gestore del servizio di fognatura e depurazione sia diverso dal gestore del servizio di acquedotto, il Cliente è tenuto ad informare tempestivamente il gestore del servizio di fognatura e depurazione che provvederà alla chiusura del contratto.

15. Livelli di qualità, reclami e richieste di informazioni

15.1. AqA si impegna al rispetto dei livelli specifici e generali di qualità contrattuale e tecnica come fissati da ARERA nei propri provvedimenti (RQSII e RQT1) e a corrispondere gli indennizzi automatici previsti.

15.2. Eventuali reclami scritti e richieste di informazioni potranno essere inoltrati utilizzando l'apposito modulo scaricabile all'indirizzo <https://www.aqamantova.it/irj/portal/aqa/come-fare-per/#inviare-un-reclamo>, e disponibile presso gli sportelli sul territorio.

15.3. AqA provvederà a fornire una risposta scritta e motivata entro i termini previsti dalla regolazione vigente (RQSII).

15.4. Se non viene utilizzato l'apposito modulo la comunicazione dovrà contenere i seguenti dati minimi: nome e cognome, indirizzo di fornitura, indirizzo postale se diverso da quello di fornitura o telematico, il servizio a cui si riferisce il reclamo (acquedotto, fognatura, depurazione o servizio idrico integrato), il motivo del reclamo, numero del contratto di fornitura, codice cliente, indicazione dei dati contesti.

16. Integrazioni del contratto

16.1. Sono recepite di diritto nel contratto le disposizioni, suscettibili di inserimento automatico, imposte da leggi o provvedimenti di pubbliche autorità, inclusa l'ARERA, che comportino modifiche o integrazioni alle presenti condizioni generali di fornitura.

16.2. AqA provvede alle modifiche e alle integrazioni imposte da leggi o provvedimenti di pubbliche autorità, inclusa l'ARERA, che non siano suscettibili di inserimento automatico, dandone tempestiva comunicazione al Cliente tramite sito internet e/o in bolletta, fermo restando il diritto di recesso di quest'ultimo.

17. Legge applicabile e foro competente

La legge applicabile al contratto è quella italiana. Per ogni controversia originata dal contratto o a esso connessa è competente in via esclusiva il Foro del luogo di residenza o del domicilio eletto dal Cliente stesso nel territorio italiano.

18. Risoluzione extragiudiziale delle controversie

18.1. Il Cliente che, in relazione al contratto, abbia presentato un reclamo al quale AqA non abbia risposto o abbia fornito una risposta ritenuta insoddisfacente, può attivare gratuitamente la procedura di conciliazione presso il Servizio Conciliazione dell'Autorità (<https://www.arera.it/it/consumatori/conciliazione.htm>) o, in alternativa, presso i seguenti organismi di risoluzione delle controversie, ai quali AqA si impegna a partecipare: organismi di risoluzione delle controversie istituiti presso le Camere di Commercio, Industria Artigianato ed Agricoltura ai sensi dell'articolo 2, comma 24 lettera b) della legge 481/1995, previa stipula di apposito protocollo d'intesa tra Uniconcamere e ARERA.

18.2. L'esperimento del tentativo di conciliazione secondo le modalità previste dal TICO è condizione di procedibilità dell'azione giudiziaria.

19. Dati persona

I dati personali forniti dal cliente sono trattati da AqA in conformità alla disciplina privacy in vigore (tra cui il regolamento UE 2016/679 e D.lgs 196/2003 e s.m.i.), come illustrato nell'informativa privacy clienti allegata al contratto di fornitura. L'informativa completa è inoltre disponibile sul sito aqamantova.it nella sezione dedicata alla privacy.