DA RESTITUIRE DEBITAMENTE SOTTOSCRITTO COME SINGOLO ALLEGATO

# CONTRATTO PER LA SOMMINISTRAZIONE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

La somministrazione del servizio idrico integrato da parte di BrianzAcque S.r.l., di seguito denominata Società o Gestore è disciplinata dal presente Contratto, nel rispetto delle disposizioni emanate ed emendate dalle competenti Autorità, in materia di condizioni, tariffe, prezzi dei beni e dei servizi e da quanto contenuto nella Carta dei Servizi e s.m.i. e dal Regolamento del Servizio e s.m.i. adottati dalla Società, che ne formano parte integrante e sostanziale. Per tutto quanto non espressamente previsto nel presente Contratto e per i relativi riferimenti normativi e definizioni si rimanda alle disposizioni presenti nei succitati Carta dei Servizi e Regolamento del servizio consultabili sul sito web www.brianzacque.it e disponibili presso tutti gli Sportelli presenti sul territorio.

## art 1. OGGETTO DEL CONTRATTO - CONSEGNA ED USO DELL'ACQUA

Il presente Contratto ha per oggetto la somministrazione del servizio idrico integrato. L'acqua è fornita sino al *punto di consegna* sul limite tra la proprietà pubblica e quella privata. Il presente Contratto è stipulato unicamente per immobili che abbiano ottenuto l'idoneo titolo abitativo e abbiano la conformità dell'impianto alla normativa tecnica vigente che potrà in qualunque momento essere richiesto alla proprietà e, in assenza della stessa, il Gestore si riserva la facoltà di rifiutare o sospendere la fornitura per le installazioni non conformi.

## art 2. CARTA DEI SERVIZI E REGOLAMENTO DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

La Società, ai sensi del DPCM 27/11/2004 e 29/4/1999, ha adottato la Carta dei Servizi che sancisce i principi fondamentali e gli standard qualitativi di erogazione del servizio, in coerenza con quanto disposto dall'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA) e il Regolamento del servizio, reperibili sul sito web www.brianzacque.it.
La loro adozione e le successive eventuali variazioni e/o integrazioni, si intendono implicitamente recepite ed obbligatorie per tutti gli utenti fermo restando l'obbligo, da parte del Gestore, di darne agli utenti adeguata comunicazione.

## art 3. DOMICILIO DIGITALE

L'utente può eleggere domicilio digitale ai sensi dell'art 47 c.c. e D.lgs. 07/03/2005 n. 82 art. 3 bis comma 4 quinquies indicandolo nella richiesta di fornitura.
Tutte le comunicazioni saranno inviate in formato elettronico al domicilio digitale eletto presso INAD o tramite servizio di recapito qualificato certificato/PEC. Non si potranno opporre eccezioni relative alla forma e alla data della spedizione e del ricevimento delle comunicazioni o notificazioni che vi sono trasmesse.
L'indirizzo mail/PEC, anche quale domicilio di cui all'art. 47 c.c. e D. lgs. 07/03/2005 n. 82 art. 3 bis comma 4 quinquies, indicato dal cliente nella richiesta di fornitura sarà utilizzato per le suddette comunicazioni relative al contratto e/o per la trasmissione di documenti e per l'invio della bolletta.

## art 4. DECORRENZA, DURATA E RECESSO

La fornitura viene attivata solo dopo la stipulazione tra l'utente ed il Gestore del presente Contratto per l'uso dichiarato dall'utente e dopo l'avvenuta realizzazione dei lavori di allacciamento, qualora necessari per l'erogazione. Il Contratto può essere intestato ad una sola persona fisica/giuridica.
Il presente Contratto deve essere sottoscritto dall'utente e restituito in tutte le sue parti nelle modalità riportate nel presente Contratto.
Il Contratto ha la durata di un anno ed è tacitamente prorogato di anno in anno, salvo recesso dell'utente. L'utente esercita tale diritto presentando al Gestore l'apposito modulo di disdetta reso disponibile sul sito web www.brianzacque.it e presso gli Sportelli presenti sul territorio.

Qualora il presente Contratto sia concluso dall'utente in un luogo diverso dai locali commerciali del Gestore o a distanza, l'utente consumatore può esercitare il diritto di ripensamento senza oneri e senza dover fornire alcuna motivazione entro 14 (quattordici) giorni decorrenti dalla data di conclusione del Contratto, secondo quanto previsto dal Codice del consumo, fatto sempre salvo quanto specificamente previsto dal medesimo Codice agli artt. 52 e 53, come di seguito specificato:

a) presentando una qualsiasi dichiarazione scritta, della sua decisione di esercitare il diritto di ripensamento da presentare presso gli sportelli presenti sul territorio, o da trasmettere ai seguenti indirizzi:

- via e-mail all'indirizzo servizioclienti@brianzacque.it;
- mezzo posta all'indirizzo via Novara 27/29 20811 Cesano Maderno (MB);
- via fax al n. 0362305947;

b) mediante invio del modulo ripensamento, attraverso i canali ivi indicati.

Tale termine è esteso a 30 (trenta) giorni nel caso di Contratto concluso nel contesto di visite non richieste del Gestore presso l'abitazione del consumatore ovvero escursioni organizzate dal Gestore.
L'utente consumatore ha la facoltà di richiedere al Gestore l'esecuzione del Contratto prima che sia decorso il termine per il ripensamento; tale richiesta può comportare un anticipo della fornitura rispetto alle tempistiche di norma applicate dal Gestore. In questo caso, qualora non sia stata avviata la fornitura, il consumatore potrà comunque esercitare il ripensamento ma sarà tenuto a corrispondere gli eventuali costi già sostenuti dal Gestore così come determinati dalla normativa vigente. Nel caso di avvio della fornitura, il consumatore sarà tenuto al pagamento degli eventuali corrispettivi di fornitura previsti dal Contratto fino al momento della cessazione della fornitura stessa. In questo caso, ai sensi degli artt. 50.3 e 51.8 del Codice del Consumo, il consumatore riconosce che una volta che il Contratto sarà stato interamente eseguito dal Gestore, ovvero una volta avviata la fornitura, non avrà più diritto di esercitare il ripensamento.
Nel caso di trasferimento della titolarità dell'utenza (voltura), il nuovo utente finale dovrà provvedere alla stipula di un nuovo contratto di fornitura attraverso apposito modulo messo a disposizione dal Gestore. In caso di decesso dell'utente, gli eredi che intendano mantenere attivo il servizio, sono tenuti a subentrare nel Contratto (voltura a titolo gratuito cd. mortis causa) con le modalità stabilite nel Regolamento del servizio idrico integrato.



**Sede Commerciale: Via Novara, 27/29 – 20811 Cesano Maderno (MB) – Fax 0362.305947 – Numero Verde 800.005.191**
**E-mail: servizioclienti@brianzacque.it - Sito internet: www.brianzacque.it**

## art 5. TARIFFE E USI

Nell'ambito della fornitura sono distinte categorie contrattuali e relativi usi che vengono assegnati all'utente al momento della stipula del Contratto. A ciascun uso fanno riferimento altrettante tariffe specifiche. Le condizioni economiche applicate al servizio ed attualmente in vigore sono riportate nella tabella allegata all'Informativa precontrattuale, per i contratti conclusi a distanza o fuori dai locali commerciali. Le condizioni economiche, periodicamente aggiornate secondo le regole di determinazione individuate da ARERA, sono inoltre reperibili al seguente link: https://www.brianzacque.it/it/quanto-costa-lacqua#:~:text=I%20brianzoli%20pagano%20una%20tariffa,acquedotto%20%C3%A8%20disciplinata%20dalla%20Del.
Si consiglia un uso consapevole della risorsa evitando inutili sprechi e attenersi a quanto previsto periodicamente dalle ordinanze sindacali.

## art 6. RILEVAMENTO DEI CONSUMI E APPARECCHI DI MISURA

L'unità di misura è il metro cubo. Il Gestore, installati gli apparecchi di misura e i dispositivi che ritiene necessari, ne rimane proprietario e può sostituirli o modificarli ogni qualvolta lo ritenga opportuno. L'utente è tenuto ad accertare il regolare funzionamento dell'apparecchio di misura ed a rendere nota ogni irregolarità.
La rilevazione dei dati di consumo avviene mediante lettura del misuratore secondo quanto previsto dalla Carta dei servizi, nello specifico il gestore è tenuto a effettuare almeno i seguenti tentativi di raccolta della misura:
a) per gli utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc: 2 tentativi di raccolta l'anno;
b) per gli utenti finali con consumi medi annui superiori a 3.000 mc: 3 tentativi di raccolta l'anno.
Per le nuove attivazioni della fornitura, il gestore è tenuto a effettuare un tentativo di raccolta della misura entro sei mesi dalla data di attivazione.
L'obbligo di cui sopra si intende assolto anche qualora la misura sia stata comunicata dall'utente tramite autolettura e successivamente validata dal Gestore.
. Il Gestore mette inoltre a disposizione dell'utente la possibilità di comunicare l'autolettura con le seguenti modalità:

- telefonando al sistema automatico di autolettura del contatore al numero verde 800.661.330 attivo tutti i giorni dalle 6.00 alle 24.00;
- inviando un SMS al numero 342.0912554 indicando nel testo: CodiceServizio#LetturaContatore attivo tutti i giorni 24 ore su 24;
- inviando una mail a autoletturebrianzacque@brianzacque.it indicando nell'oggetto: CodiceServizio#LetturaContatore;
- telefonando ai nostri operatori al numero verde 800.005.191 dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 19,30 – sabato dalle 8,30 alle 13,30;
- inviandola tramite fax al n. 0362.305947;
- comunicandola agli sportelli presenti sul territorio.

Gli apparecchi stessi, i loro sigilli e le condutture di allacciamento alla rete idrica devono essere sempre accessibili agli incaricati del servizio e non devono essere manomessi. Il Gestore può verificarli in qualsiasi momento. L'utente può chiederne la verifica metrica tramite la sottoscrizione di apposito modulo scaricabile dal sito www.brianzacque.it in conformità alle modalità previste dalla Carta dei Servizi art. 10 lettera J, dal Regolamento del servizio art. 20 comma 15. Le spese complessive, come riportate all'art. 20 comma 16 del Regolamento del servizio. Le stesse sono poste a carico dell'utente se i risultati dei test non riscontrano anomalie. Gli apparecchi di misura si considerano esatti se le loro indicazioni risultano comprese entro limiti stabiliti dalle norme UNI 1075/1077.
Qualora gli apparecchi di misura risultassero inesatti, la Società assume a proprio carico le spese per la verifica. In tal caso si procederà alla ricostruzione dei consumi secondo quanto previsto dalla dall'art. 30, comma 5 della delibera Arera n. 655/2015/R/idr (RQSII) e di seguito specificato: il Gestore procede alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati sulla base dei consumi medi degli ultimi tre anni, ovvero, in mancanza di questi, sulla base dei consumi medi annui degli utenti caratterizzati dalla stessa tipologia d'uso. Gli importi calcolati sulla base dei nuovi consumi sono fatturati nella prima bolletta utile emessa dopo la sostituzione del misuratore malfunzionante.

In caso di consumo anomalo almeno pari al doppio del consumo medio giornaliero di riferimento, tutti gli utenti hanno la facoltà di richiedere l'attivazione delle tutele previste in caso di perdite occulte (Art. 19 All. A - Del. 218/2016/R/idr - TIMSII).
BrianzAcque ha inoltre stipulato una copertura assicurativa capace di assistere e risolvere efficacemente i problemi derivanti da perdite occulte e la rende disponibile ai propri utenti (con esclusione delle categorie esplicitate nel Modulo di Adesione della Polizza) offrendo così un servizio aggiuntivo, al costo contenuto, sicuro e conveniente, affinché gli stessi abbiano la possibilità di essere protetti dal rischio di dover pagare bollette esorbitanti.
L'adesione alla copertura assicurativa non esclude in ogni caso l'utente dalla facoltà di accedere alle tutele minime previste dalla delibera sopra citata.
Per aderire alla polizza è necessario compilare il Modulo di Adesione e trasmetterlo unitamente ad un documento di identità in uno dei seguenti modi:

- all'indirizzo mail perditeidriche@brianzacque.it;
- via fax al n. 0362.305947;
- presso uno dei nostri sportelli, fissando l'appuntamento al numero 800.005.191 attivo dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 19.30 e il sabato dalle 8.30 alle 13.30.

Il premio di polizza è scontato del 50% se si sceglie di fare la domiciliazione bancaria della bolletta, mentre è completamente gratuito se l'utente oltre alla domiciliazione bancaria della bolletta opta per la spedizione elettronica della stessa.
L'addebito del premio annuo avverrà sulla prima bolletta successiva al ricevimento, da parte di BrianzAcque, del Modulo di Adesione.
Nel caso non si richieda la domiciliazione bancaria e la spedizione elettronica della bolletta, il premio annuo è determinato in base ai consumi effettuati nell'anno solare precedente alla sottoscrizione, secondo la seguente suddivisione:

- Fascia di consumo — Premio Annuo Lordo per Utenza
- 0 - 200 metri cubi/anno — Euro 3,00
- 201 - 1.600 metri cubi/anno — Euro 8,00
- 1.601 - 6.400 metri cubi/anno — Euro 23,00
- oltre 6.400 metri cubi/anno — Euro 40,00.

Per ulteriori informazioni, consultare il seguente link https://www.brianzacque.it/it/servizioclienti/privati/sono-gi%C3%A0-cliente-la-gestione-della-mia-utenza/polizza-perdite-idriche.



**Sede Commerciale: Via Novara, 27/29 – 20811 Cesano Maderno (MB) – Fax 0362.305947 – Numero Verde 800.005.191**
**E-mail: servizioclienti@brianzacque.it - Sito internet: www.brianzacque.it**

## art 7. MANOMISSIONE DEI SIGILLI O CAPTAZIONE FRAUDOLENTA

La manomissione dei sistemi di misurazione, dei sigilli, dell'impianto di allacciamento, ovvero qualunque altra infrazione destinata a turbare il regolare funzionamento dei contatori, ivi incluso qualsiasi artificio di captazione fraudolenta della fornitura dà luogo all'applicazione di una penale di euro 500,00 per ogni mancanza rilevata, oltre all'addebito del costo per il ripristino dell'allacciamento, alle condizioni di fornitura e norme tecniche conformi alla normativa pro tempore vigente.
il Gestore si riserva in ogni modo a procedere alla sospensione della erogazione della fornitura, alla risoluzione del Contratto, nonché ad ogni azione giudiziaria nei confronti dell'utente. (Cfr. Art. 15 Regolamento del Servizio Idrico).

## art 8. ALLACCIAMENTI E AUTORIZZAZIONI

La realizzazione dell'allacciamento e la posa del misuratore fiscale sono subordinati al pagamento di un contributo economico, determinato sulla base dei costi riportati nell'art. 1 del Listino prezzi -Tariffe Servizi Acquedotto, reperibile sul sito https://www.brianzacque.it/sites/default/files/ListinoPrezzi%20v4.pdf, da cui deriva l'esclusivo diritto all'utenza al servizio erogato dal Gestore.
Le opere realizzate a seguito del pagamento di detto contributo restano di proprietà, fino al limite di competenza, del Gestore. L'esecuzione della fornitura è da intendersi comunque subordinata all'ottenimento ed alla permanenza di autorizzazioni, permessi, servitù e di quant'altro si rendesse necessario alla costruzione e all'esercizio degli impianti (Cfr. Art 19 Regolamento del Servizio Idrico).

## art 9. FATTURAZIONE E DEPOSITO CAUZIONALE

La fatturazione avviene con periodicità: a) almeno semestrale (2 bollette anno), per utenti con consumi medi fino a 100 mc/a; b) quadrimestrale (3 bollette anno), per utenti con consumi medi da 101 fino a 1.000 mc/a; c) trimestrale (4 bollette anno), per utenti con consumi medi da 1.001 a 3.000 mc/a; d) bimestrale (6 bollette anno), per utenti con consumi medi superiori a 3.000 mc/a.
La fatturazione avviene sulla base dei dati di consumo rilevati. In caso d'indisponibilità di dati di misura, la fatturazione avverrà sulla base di eventuali autoletture comunicate dall'utente. In assenza di letture e autoletture, la fatturazione avviene sulla base di dati stimati dal Gestore, come previsto dal Regolamento del Servizio, come segue: Cs=Ca/365*Ns dove Ca= consumo medio annuo determinato per l'anno corrente, Ns= intervallo temporale in giorni solari necessario a determinare la stima. (art. 10 e 11 dell'Allegato A Del. 218/2016/R/dir e s.m.i – TIMSII).
Le bollette, compresa quella di chiusura, saranno emesse entro 45 giorni solari dall'ultimo giorno di consumo addebitato in bolletta.
L'articolazione tariffaria applicata all'utenza prevede una quota fissa (€/anno) e una quota variabile (€/mc):

- la quota fissa annua, calcolata indipendentemente dai consumi, è addebitata in proporzione al periodo fatturato indicato in bolletta ed è suddivisa nelle componenti acquedotto, fognatura e depurazione. La quota fissa viene applicata per ogni unità immobiliare servita (nel caso di utenza Condominiale viene moltiplicato per il numero di unità abitative e non);
- la quota variabile si distingue per ciascuno dei seguenti servizi:
  • tariffa acquedotto, calcolata in base ai metri cubi di acqua consumati e crescente all'aumentare dei consumi. Tale quota è suddivisa in scaglioni di consumo annui riproporzionati all'intervallo di tempo fatturato;
  • tariffa fognatura e tariffa depurazione, che si applica ai metri cubi di acqua consumata e non prevede scaglioni di consumo.

La fattura viene recapitata:

- su supporto cartaceo all'indirizzo indicato dall'utente;
- via e-mail, qualora l'utente abbia ne abbia fatto richiesta;
- via PEC, qualora comunicata.

Nel caso in cui l'utente abbia eletto il domicilio di cui al precedente art. 3), BrianzAcque s.r.l. trasmette via posta elettronica all'indirizzo e-mail appositamente indicato dal Cliente la comunicazione di avvenuta pubblicazione del pdf della fattura, riportando nella stessa il link per la visualizzazione (download) della copia conforme della stessa.
Tale comunicazione sostituisce a tutti gli effetti il documento contabile cartaceo e obbliga l'utente ad effettuarne il pagamento. La bolletta, verrà recapitata all'utente in formato dematerializzato all'indirizzo mail appositamente fornito dall'utente in fase di sottoscrizione del Contratto. Nel caso in cui la fornitura avvenga su diversi punti di consegna, anche in virtù di contratti di utenza separati, BrianzAcque S.r.l. può uniformare la modalità di invio delle bollette, adottando per tutti i punti di consegna la modalità prescelta dall'utente nella Richiesta più recente sottoscritta.
All'atto della stipula del Contratto, l'utente, qualora non optasse per la domiciliazione bancaria o postale dei pagamenti, è tenuto a versare un deposito cauzionale fruttifero, nella misura stabilita con Delibera ARERA n. 86/2013/R/com e s.m.i. ed è determinato in misura pari al valore medio per tipologia di utenza dei corrispettivi unitari dovuti per un massimo di tre mensilità di consumo medio annuo. Per le utenze condominiali, il deposito cauzionale è pari alla somma dei depositi cauzionali dei singoli utenti sottesi, nel rispetto dei valori massimi definiti da ARERA, che verrà rimborsato al termine del rapporto contrattuale.
All'utente non può essere sospesa la fornitura per un debito il cui valore sia inferiore o pari a quello del deposito cauzionale/della garanzia versato/a. In tal caso il Gestore può trattenere la somma versata e fatturare nuovamente l'ammontare corrispondente al deposito cauzionale/richiedere la prestazione di equivalente garanzia. In caso di escussione totale o parziale della garanzia per morosità dell'utente, l'utente stesso è tenuto a ricostituirne per intero l'ammontare, che verrà fatturato nella bolletta successiva.

Il deposito cauzionale escusso, anche parzialmente, per morosità dell'utente, può essere reintegrato dal Gestore rateizzando il relativo importo nelle bollette successive con rate costanti e un periodo minimo di rateizzazione pari a 12 mesi, salvo diverso accordo tra le parti.
In caso di utenze attive, qualora la bolletta presenti un importo a debito/credito pari o inferiore ad € 20,00, il Gestore si riserva di emettere la stessa bolletta con importo da pagare pari a € 0,00, ed informando l'utente che il debito/credito, sarà compensato nella successiva prima bolletta utile, fino ad esaurimento del credito.
Qualora la fatturazione sia riferita a consumi risalenti a più di 2 anni, l'utente, nei casi previsti dalla regolazione vigente, può eccepire la prescrizione dei relativi pagamenti ai sensi della Delibera ARERA n. 547/2019/R/idr e s.m.i. attuativa della Legge di bilancio 2018 (L. 205/18) e della Legge di bilancio 2020 (L. 160/19).

## art 10. PAGAMENTO E RATEIZZAZIONE

Il termine per il pagamento della bolletta è fissato in almeno 20 giorni solari a decorrere dalla data di emissione della stessa.
Le bollette devono essere integralmente pagate, salvi i casi in cui può essere richiesta la rateizzazione ai sensi della regolazione ARERA, con le seguenti modalità: domiciliazione bancaria o postale, bollettino PagoPA, sportello online mediante carta di credito del



**Sede Commerciale: Via Novara, 27/29 – 20811 Cesano Maderno (MB) – Fax 0362.305947 – Numero Verde 800.005.191**
**E-mail:** servizioclienti@brianzacque.it **- Sito internet:** www.brianzacque.it

circuito MAESTRO, VISA o MASTERCARD. L'utente ha la facoltà di rateizzare il pagamento del servizio qualora la bolletta superi dell'80% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi. In tal caso il Gestore è tenuto a riconoscere all'utente la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione con rate non cumulabili e con una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo un diverso accordo fra le parti.
Il termine per l'inoltro della richiesta di rateizzazione da parte dell'utente è fissato nel decimo giorno solare successivo alla scadenza della relativa bolletta.
Le somme relative al piano di rateizzazione saranno maggiorate di interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea (BCE), oltre ad interessi convenzionali da ritardato pagamento solo a partire del giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato, nella misura prevista dall'art. 10 del presente Contratto.
Gli interessi di dilazione non saranno applicati qualora la soglia di cui sopra sia superata a causa di:
a) prolungati periodi di sospensione della fatturazione per cause imputabili al Gestore;
b) presenza di conguagli di importo elevato derivanti dall'effettuazione di letture con periodicità inferiore a quella vigente per cause imputabili al Gestore.
Qualora la bolletta emessa superi del 150% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi, al documento di fatturazione dovranno essere allegati i bollettini per il pagamento rateale dell'importo dovuto.
Nel caso di importi oggetto di costituzione in mora, l'utente:
a) ha la facoltà di richiedere di rateizzare il pagamento. Tale piano avrà durata minima di 12 mesi, con rate non cumulabili e una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo diverso accordo tra le parti;
b) è tenuto ad inoltrare l'adesione al piano di rateizzazione, contestualmente al pagamento della prima rata del piano stesso, entro il quinto giorno solare antecedente il termine ultimo per il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora.
In caso di mancato pagamento di una rata del piano di rateizzazione, per importi oggetto di costituzione in mora:
a) il relativo importo sarà maggiorato degli interessi convenzionali da ritardato pagamento/interessi di mora;
b) qualora previsto nel piano di rateizzazione concordato, il beneficio di rateizzazione decade e l'utente moroso è tenuto a saldare l'intero importo contestato nella comunicazione di costituzione in mora, al netto delle eventuali rate già pagate, entro 20 giorni solari dalla scadenza della rata non pagata;
c) decorso il termine di cui alla precedente lettera b) senza che l'utente abbia saldato quanto dovuto, il Gestore ha facoltà di procedere alla limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura, senza fornire ulteriore preavviso, purché indicato nel piano di rateizzazione concordato.

## art 11. RITARDO NEL PAGAMENTO

Qualora l'utente non rispetti il termine di pagamento indicato in bolletta, il Gestore addebiterà sulla successiva bolletta utile interessi convenzionali per ritardato pagamento calcolati su base annua e pari al:
a) tasso ufficiale di riferimento fissato dalla Banca Centrale europea (BCE) aumentato di 3,5 punti percentuali per il periodo di ritardo, con riferimento alle utenze domestiche, condomini, microimprese e utenti non disalimentabili, in ottemperanza a quanto previsto dalla REMSI;
b) tasso di cui al D. Lgs. 231/2002, per le restanti utenze.

Qualsiasi pagamento effettuato oltre le scadenze indicate nelle bollette verrà imputato alle bollette insolute più risalenti nel tempo indipendentemente dall'imputazione effettuata dall'utente anche in deroga all'art. 1193 c.c. e 1194 c.c., come disposto all'art. 37.5 del Regolamento del servizio.
In caso di mancato pagamento da parte dell'utente oltre il termine di pagamento indicato in bolletta, decorsi almeno 10 giorni solari dalla data di scadenza della bolletta stessa, il Gestore, invierà all'utente un primo sollecito bonario di pagamento a mezzo raccomandata a/r o posta elettronica certificata (PEC) o comunicazione elettronica al domicilio digitale eletto di cui all'art 3 presso INAD o tramite servizio di recapito qualificato certificato.
A seguito dell'invio del sollecito bonario di pagamento, decorsi almeno 25 giorni solari dalla data di scadenza della bolletta, il Gestore, mediante una comunicazione scritta di costituzione in mora, inviata tramite raccomandata a/r o posta elettronica certificata (PEC) o comunicazione elettronica al domicilio digitale eletto di cui all'art 3) presso INAD o tramite servizio di recapito qualificato certificato provvederà ad intimare all'utente il pagamento delle bollette scadute, entro un termine non inferiore a 40 giorni solari a partire dal ricevimento da parte dell'utente della comunicazione contenente il sollecito bonario di pagamento.
Il contenuto della costituzione in mora, anche nel caso in cui sia relativa ad importi non pagati per consumi risalenti a più di 2 anni, è definito all'art. 9, lettera L della Carta dei Servizi.
La procedura di costituzione in mora non può essere avviata qualora il Gestore non abbia fornito una risposta motivata ad un eventuale reclamo scritto inviato entro i 10 giorni solari successivi al termine fissato per il pagamento della bolletta, relativo a:
a) ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del misuratore accertato;
b) fatturazione di importi anomali (qualora la bolletta emessa superi dell'80% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso dei 12 mesi) superiori a € 50,00;
c) fatturazione di importi per consumi risalenti a più di 2 anni per i quali non risulta maturata la prescrizione.

In caso di perdurante mancato pagamento oltre il termine indicato nella comunicazione di costituzione mora, trascorsi ulteriori 7 giorni lavorativi dalla data ultima di pagamento indicata nella lettera di costituzione in mora, qualora l'utente non abbia ancora provveduto al pagamento dell'insoluto il Gestore:
a) in caso di utente disalimentabile, procede alla limitazione e successiva sospensione/disattivazione della fornitura secondo quanto previsto dalla regolazione vigente;
b) in caso di utente non disalimentabile, procede alla limitazione della fornitura secondo quanto previsto dalla regolazione vigente. In nessun caso il Gestore può procedere alla sospensione/disattivazione della fornitura.

La sospensione e la disattivazione del servizio non possono essere eseguite, in particolare:
a) qualora il Gestore non abbia costituito in mora l'utente moroso nei tempi e con le modalità previste dalla regolazione vigente;
b) qualora il Gestore non abbia escusso il deposito cauzionale, ove versato, (o altra garanzia prestata) nei casi in cui lo stesso consenta la copertura integrale del debito;
c) qualora l'utente abbia estinto il debito dandone comunicazione al Gestore o abbia inoltrato richiesta di rateizzazione con le modalità e nei termini previsti dalla REMSI;
d) in caso di mancato pagamento di servizi diversi dalla somministrazione del servizio idrico integrato;
e) nei giorni indicati come festivi dal calendario, i giorni del sabato ed i giorni che precedono il sabato od altri giorni festivi.



**Sede Commerciale: Via Novara, 27/29 – 20811 Cesano Maderno (MB) – Fax 0362.305947 – Numero Verde 800.005.191**
**E-mail: servizioclienti@brianzacque.it - Sito internet: www.brianzacque.it**

L'utente moroso non può pretendere il risarcimento di danni derivanti dalla sospensione/disattivazione dell'erogazione del servizio e sarà tenuto al pagamento delle spese postali necessarie all'invio del sollecito di pagamento e della costituzione in mora e ai costi sostenuti dal Gestore per gli eventuali interventi di limitazione, sospensione, disattivazione, ripristino e riattivazione della fornitura, riportati nel Listino prezzi allegato al Regolamento del servizio.
Qualora nel caso di misuratore non accessibile, non sia tecnicamente possibile procedere alla limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura, il Gestore ha facoltà di intervenire mediante la chiusura a livello della presa stradale.
Il Gestore non può richiedere all'utente il pagamento di alcun corrispettivo relativamente alla limitazione, sospensione, disattivazione e riattivazione della fornitura in tutti i casi in cui sia tenuto ad indennizzare il medesimo utente.
In caso di morosità dell'utente domestico residente, il Gestore ha facoltà di procedere alla limitazione della fornitura solo qualora possa garantire l'erogazione della quantità di acqua prevista dalla fascia agevolata di consumo, pari almeno a 50 litri/abitante/giorno.
Qualora l'utente provveda al pagamento dell'insoluto, è tenuto a comunicare il prima possibile l'avvenuto pagamento al servizio di assistenza telefonico 800.005.191 con contestuale invio dell'attestazione di avvenuto pagamento all'indirizzo di posta elettronica dedicato recuperocrediti@brianzacque.it , a mezzo posta all'indirizzo Viale E. Fermi, 105 – 20900 Monza (MB), o tramite gli sportelli siti sul territorio.
Il Gestore può in ogni caso procedere alla disattivazione della fornitura e contestuale risoluzione del Contratto anche con utenti domestici residenti in caso di:
a) manomissione dei sigilli dei misuratori o dei limitatori di flusso;
b) mancato pagamento delle morosità pregresse riferite ai 24 (ventiquattro) mesi precedenti alla data di costituzione in mora.
Il Gestore si riserva di promuovere per il recupero coattivo del proprio credito ogni azione legale che riterrà opportuna.
Il Gestore è tenuto alla riattivazione/ripristino del servizio sospeso/disattivato per morosità dell'utente a seguito del pagamento da parte di quest'ultimo delle somme dovute. Le spese per la riattivazione/ripristino della fornitura sono pertanto a carico dell'utente, come da Listino Prezzi e i tempi di esecuzione sono quelli previsti dalla Carta dei Servizi.
Il Gestore è tenuto a corrispondere all'utente un indennizzo automatico pari a € 30,00 nei casi in cui:
a) la fornitura sia stata sospesa o disattivata per morosità ad un utente non disalimentabile;
b) con riferimento ad un utente domestico residente, il Gestore abbia disattivato la fornitura per morosità salvo i casi espressamente previsti dalla regolazione vigente;
c) la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità in assenza di invio della comunicazione di costituzione in mora; d) la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità nonostante l'utente abbia comunicato l'avvenuto pagamento nei tempi e con le modalità previste dal presente Contratto e dalla regolazione vigente.
Il Gestore è tenuto a corrispondere all'Utente un indennizzo automatico pari a € 10,00 qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità, in presenza di invio della comunicazione di costituzione in mora ma:
a) senza inviare il sollecito bonario di pagamento;
b) in anticipo rispetto al termine indicato nella comunicazione di costituzione in mora;
c) l'utente abbia inoltrato richiesta di rateizzazione nei tempi e con le modalità previste dal precedente art. 9.

### art 12. CESSIONE DEL CONTRATTO
Il Gestore ha la facoltà di cedere il Contratto ad altre Aziende o Consorzi. L'utente non può cedere il contratto a terzi, né è mai consentita la subfornitura di acqua nei confronti di terzi.

### art 13. UTILIZZO DELL'ACQUA
L'acqua non può essere ceduta sotto qualsiasi forma a terzi, né utilizzata in località e per usi diversi da quelli previsti nel presente Contratto.
Qualora venisse accertata la suddetta violazione, il Gestore ha diritto ad effettuare il ricalcolo degli importi dovuti per la fornitura secondo l'uso effettivamente accertato, come disposto dal Regolamento del servizio.

### art 14. IMPIANTI INSTALLATI PRESSO L'UTENTE DI PROPRIETA' DELLA SOCIETA'
L'utente è responsabile della sottrazione, distruzione e danneggiamento del materiale e degli apparecchi gestiti dal Gestore, installati presso di lui per l'esecuzione della fornitura. Tali fatti devono essere comunicati al Gestore nel più breve tempo possibile.
Le spese di riparazioni o modifiche degli impianti e apparecchi di proprietà del Gestore, rese necessarie per fatto o nell'interesse dell'utente presso il quale sono installati, sono a carico di quest'ultimo.

### art 15. IMPIANTI DI PROPRIETA' DELL'UTENTE
Gli impianti e gli apparecchi dell'utente devono essere in ogni momento conformi alla normativa pro tempore vigente. Il loro uso non deve provocare disturbi all'esercizio della rete idrica comunale.
All'Utente competono la realizzazione, la manutenzione, le eventuali modifiche e l'esercizio dell'impianto interno secondo le normative vigenti. È inoltre compito dell'Utente provvedere alla manutenzione ordinaria e straordinaria del manufatto di alloggiamento del gruppo di misura nonché dei sistemi antiriflusso ed alla predisposizione di idonea protezione dal gelo, così come previsto dal Regolamento del servizio.
È assolutamente vietato installare, dopo il contatore, pompe di aspirazione in presa diretta.
L'utente deve sempre garantire il non ritorno dell'acqua dall'impianto di competenza privata alle tubazioni di distribuzione del Gestore a mezzo di idonea apparecchiatura (valvole di ritegno o di non ritorno, disconnettori idraulici, etc.).
In caso di inadempienza, il Gestore potrà far installare le apparecchiature idonee, a spese dell'utente, riservandosi di agire per vie legali in caso di episodi di retrocontaminazione (Cfr. Art. 21 del Regolamento del servizio).

### art 16. VERIFICHE E RESPONSABILITA'
Il Gestore si riserva il diritto, previo appuntamento concordato, di effettuare ispezioni sugli impianti e sulle apparecchiature utilizzati dall'Utente al fine di prevenire disfunzioni del servizio o di controllare l'osservanza delle disposizioni contrattuali.
In caso di reiterato diniego da parte dell'Utente o di pericolo per l'incolumità pubblica o per il servizio di fornitura, il Gestore potrà procedere a dette ispezioni anche senza preavviso ricorrendo, se del caso, al supporto delle forze dell'ordine.
In caso di irregolarità può sospendere la fornitura finché l'utente non abbia effettuato, a propria cura e spese, le necessarie modifiche (art. 17 del Regolamento del servizio).



**Sede Commerciale: Via Novara, 27/29 – 20811 Cesano Maderno (MB) – Fax 0362.305947 – Numero Verde 800.005.191**
**E-mail: servizioclienti@brianzacque.it - Sito internet: www.brianzacque.it**

L'Utente riconosce al personale del Gestore o ad altro personale da esso incaricato, munito di tesserino di riconoscimento, la facoltà di accedere alla sua proprietà per eseguire le normali operazioni di servizio quali, ad esempio rilevazione dei consumi (letture), controllo e sostituzione dei contatori, verifica e riparazione di eventuali guasti nelle condutture di proprietà del Gestore e
operazioni tecniche di limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura.
In caso di impedimento o di opposizione a tali attività e verifiche, il Gestore potrà sospendere e/o disattivare la fornitura del servizio fino a che le medesime siano eseguite, senza che l'Utente possa pretendere compensi o indennità di sorta o cessi di essere vincolato all'adempimento di tutti gli obblighi contrattuali (art. 18 del Regolamento del servizio).
L'Utente è tenuto a verificare con regolarità la presenza di perdite d'acqua causate da guasti alle reti ed agli impianti interni di proprietà.
L'Utente è tenuto al ripristino immediato dei guasti riscontrati (art. 10, punto 12 del Regolamento del servizio).
Il Gestore non risponde dei danni causati dall'acqua a valle del punto di consegna. In caso di richiesta di disattivazione della fornitura di acqua potabile ad uso antincendio, laddove lo stesso sia a servizio di più utenze, il Gestore, nel dare seguito alla richiesta di disattivazione, non risponde delle eventuali conseguenze che dovessero derivare ad altre utenze, ritenendosi esclusa qualsivoglia responsabilità in capo allo stesso.
Allo stesso modo, nel caso di subentro e/o di voltura nel contratto di acqua potabile ad/da un utente intestatario anche di una fornitura antincendio a servizio di più utenze, a fronte del rifiuto dell'utente di intestarsi anche il contratto antincendio, l'utente prende atto che il Gestore, nel dare seguito alla richiesta, non risponde delle eventuali conseguenze che dovessero derivare ad altre utenze, ritenendosi esclusa qualsivoglia responsabilità in capo allo stesso (art. 10 punto 16 del Regolamento del servizio).

## art 17. MODALITA' DI EROGAZIONE DELLA FORNITURA - INTERRUZIONI

L'acqua è fornita con carattere di continuità, il Gestore può sospendere o limitare la fornitura per cause di forza maggiore, per ragioni di carattere tecnico o per la necessità di effettuare interventi (manutenzioni, modifiche, ampliamenti) sulla rete e sugli impianti e si impegna a contenere la sospensione o diminuzione della fornitura, con la maggior sollecitudine secondo quanto previsto nella Carta del servizio.
Il Gestore non assume responsabilità per danni a cose derivanti da interruzioni, sospensioni o diminuzioni della fornitura determinati da fatti a lui non imputabili, quali caso fortuito, forza maggiore, fatto di terzi (ad es. interruzione energia elettrica), scioperi, atti dell'autorità, nonché da oggettive esigenze di servizio quali manutenzioni, riparazioni, modifiche od ampliamenti della rete e degli impianti.
Il Gestore dovrà, nel limite del possibile, preavvisare e limitare i disagi agli utenti, secondo quanto disposto dalla vigente normativa di settore. In tali casi, l'Utente non potrà pretendere alcun abbuono, indennizzo, risarcimento di danni o rimborso di spese.
Per ulteriori specifiche si richiama l'art. 15 del Regolamento del servizio.
Negli utilizzi che per loro natura richiedono un'assoluta continuità di servizio, l'Utente deve provvedere autonomamente all'installazione di un adeguato impianto di riserva.
In caso di inadempienza alle presenti pattuizioni contrattuali e degli obblighi di cui al Regolamento del servizio pro tempore vigente, il Gestore può risolvere il Contratto ai sensi degli articoli 1456 e s.s. CC. Il Gestore si riserva, inoltre, di richiedere il risarcimento del maggior danno subito (cfr. art 32 Regolamento del servizio).

## art 18. ONERI FISCALI E VARIE

Gli oneri fiscali e gli eventuali altri oneri di qualsiasi natura applicabili, per legge o per disposizioni delle autorità competenti, al Contratto, alla fornitura ed ai relativi corrispettivi, sono a carico dell'utente, salvo che siano espressamente posti a carico del Gestore senza facoltà di rivalsa.

## art 19. COMUNICAZIONI DELL'UTENTE

L'utente può formulare al Gestore:

- richieste di informazioni o richieste di rettifiche di fatturazioni attraverso i seguenti canali: recapito telefonico 800.005.191, mail servizioclienti@brianzacque.it , fax al numero 0362.305947, posta all'indirizzo Via Novara 27/29 – 20811 Cesano Maderno (MB), sportelli presenti sul territorio e sul sito web del Gestore www.brianzacque.it;
- reclami scritti attraverso i seguenti canali: posta all'indirizzo Viale E. Fermi,105 - 20900 Monza (MB), mail: reclami@brianzacque.it, PEC: reclami.brianzacque@legalmail.it anche utilizzando il modulo allegato al Contratto e disponibile presso gli Sportelli presenti sul territorio e sul sito web del Gestore.

L'utente ha la facoltà di inviare reclamo scritto senza utilizzare l'apposito modulo, utilizzando ogni altro mezzo utile alla comunicazione. In tal caso, al fine di consentire l'identificazione dell'utente finale che sporge reclamo e l'invio della risposta motivata scritta, la comunicazione deve contenere almeno i seguenti dati: a) nome e cognome; b) indirizzo di fornitura; c) indirizzo postale (se diverso dall'indirizzo di fornitura) o telematico; d) servizio cui si riferisce il reclamo (SII o singoli servizi che lo compongono); e) il codice utente.
L'utente è invitato anche a segnalare un riferimento telefonico cui essere contattato.
Per maggiori informazioni sui diritti dei consumatori è possibile consultare il sito www.arera.it .
Il Gestore provvederà a fornire all'utente una risposta scritta motivata entro i termini previsti di 30 giorni decorrenti dalla data di ricevimento del reclamo, nel rispetto di quanto disposto dall'art. 46 dell'Allegato A - Delibera ARERA n. 655/2015/R/idr e s.m.i (RQSII).

## art 20. ELEZIONI DI DOMICILIO E FORO COMPETENTE

L'utente può eleggere domicilio presso l'utenza ove è erogata la fornitura, o, ai sensi dell'art. 3), eleggere il proprio domicilio digitale presso INAD, ai sensi dell'art. 47 c.c. e D.lgs. 07/03/2005 n. 82 art 3 bis, comma 4 quinqies.
L'utente dichiara di essere edotto che i dati acquisiti saranno utilizzati esclusivamente per l'invio di tutte comunicazioni relative al contratto in essere tra le parti.
Per ogni controversia relativa all'interpretazione, validità ed efficacia, esecuzione e risoluzione del Contratto sarà competente, in via esclusiva, il Foro di Monza. Tale disposizione non si applica nei confronti dell'utente che ha stipulato il contratto in qualità di consumatore, ai sensi del D. Lgs. 206/2005, rispetto al quale il Foro competente è quello del luogo di residenza e/o di domicilio dell'utente medesimo.

## art 21. RISOLUZIONE EXTRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE

L'utente che abbia presentato un reclamo al quale il Gestore non abbia risposto o abbia fornito una risposta ritenuta insoddisfacente, può attivare gratuitamente la procedura di conciliazione online presso il Servizio Conciliazione di ARERA



**Sede Commerciale: Via Novara, 27/29 – 20811 Cesano Maderno (MB) – Fax 0362.305947 – Numero Verde 800.005.191**
**E-mail: servizioclienti@brianzacque.it - Sito internet: www.brianzacque.it**

(www.arera.it/it/consumatori/conciliazione) registrandosi al Portale (www.portalesportello.it) e compilando online il relativo modulo. Per maggiori informazioni è possibile contattare anche lo Sportello per il Consumatore Energia e Ambiente al numero 800.166.654.
Dinanzi al Servizio Conciliazione è possibile esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione quale condizione di procedibilità per l'accesso alla giustizia ordinaria. L'eventuale accordo presso il Servizio Conciliazione costituisce titolo esecutivo, ovvero può esser fatto valere dalle parti dinanzi al giudice competente in caso di mancato rispetto dei contenuti.

### art 22. LEGGE APPLICABILE, MODIFICHE NORMATIVE E OSSERVANZA DI LEGGI E REGOLAMENTI

Il presente Contratto è disciplinato in ogni suo aspetto dalla legge italiana e dalle eventuali clausole negoziali e norme regolamentari e tecniche approvate da ARERA e/o da altra Autorità competente successivamente alla sottoscrizione del Contratto.
Nel presente Contratto si intenderanno automaticamente inseriti, senza necessità di espressa modifica, eventuali termini e condizioni contrattuali e/o economiche imposti da norme di legge o da provvedimenti ARERA, emanati successivamente alla stipula dello stesso. Parimenti si intenderanno automaticamente ed implicitamente abrogate le clausole del presente Contratto che risultino incompatibili con i termini e condizioni obbligatoriamente imposti da norme di legge o da provvedimenti ARERA successivamente alla stipula dello stesso.
Oltre all'osservanza di tutte le norme specificate nel presente Contratto, le parti hanno l'obbligo di osservare tutte le disposizioni contenute nelle leggi e nei regolamenti nazionali, regionali e provinciali in vigore nonché le disposizioni del Regolamento del servizio del Gestore, che con la stipula del presente Contratto si intende integralmente conosciuto ed accettato, così come la Carta dei Servizi.

**Data …….** **Firma Utente ……**

Il sottoscritto dichiara di aver preso visione della Carta dei servizi e del Regolamento del servizio attualmente vigenti e di approvarne espressamente i contenuti.

**Data …….** **Firma Utente ……**

Il sottoscritto dichiara di avere preso conoscenza di quanto precede e di approvare in particolare, per gli effetti dell'art. 1341 CC, e 1342 CC. gli articoli 3 domicilio digitale (decorrenza e durata); 6 ( rilevamento dei consumi e degli apparecchi di misura); 9 (fatturazione e deposito cauzionale), 10 (pagamento e rateizzazione), 11 (ritardo nel pagamento), 12 (Cessione contratto), 15 (impianti di proprietà dell'utente), 16 (verifiche e responsabilità), 17 (modalità di erogazione della fornitura-interruzioni), 17 (oneri fiscali e varie), 19 (comunicazioni dell'utente), 20 (elezioni di domicilio e foro competente), 22 (legge applicabile, modifiche normative e osservanza di leggi e regolamenti).

Letto approvato e sottoscritto,

**Data …….** **Firma Utente ……**

**N.B: da sottoscriversi ulteriormente solo se trattasi di utente privato e/o condominio e/o microimprese e, in genere, utente/consumatore.**

Il sottoscritto dichiara di avere preso conoscenza di quanto precede e di approvare in particolar gli articoli: 3 domicilio digitale (decorrenza e durata); 6 ( rilevamento dei consumi e degli apparecchi di misura); 9 (fatturazione e deposito cauzionale), 10 (pagamento e rateizzazione), 11 (ritardo nel pagamento), 12 (Cessione contratto), 15 (impianti di proprietà dell'utente), 16 (verifiche e responsabilità), 17 (modalità di erogazione della fornitura-interruzioni), 18 (oneri fiscali e varie), 19 (comunicazioni dell'utente), 20 (elezioni di domicilio e foro competente), 22 (legge applicabile, modifiche normative e osservanza di leggi e regolamenti).
Le presenti clausole sono state, una per ciascuna e singolarmente, oggetto di specifica trattativa individuale sul loro contenuto e sulla loro validità. Inoltre, il sottoscritto dichiara dietro propria responsabilità che, all'esito di detta trattativa, ogni singola clausola sopra riportata è stata concordata tra le Parti e trascritta nel presente Contratto.

Letto approvato e sottoscritto,

**Data …….** **Firma Utente/Consumatore……**

***A CURA DEL GESTORE BRIANZACQUE SRL***

**Il Direttore Amministrazione Finanza e Controllo (Dott. Giuseppe Maria Mandelli)**

**Data …….** **Firma Gestore**

*(Firma apposta graficamente tramite immagine)*



**Sede Commerciale: Via Novara, 27/29 – 20811 Cesano Maderno (MB) – Fax 0362.305947 – Numero Verde 800.005.191**
**E-mail: servizioclienti@brianzacque.it - Sito internet: www.brianzacque.it**