

## CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

### Art. 1 – OGGETTO

Viva Servizi fornisce il servizio integrato dell'acqua, comprendente fornitura dell'acqua per gli usi civili - domestici e non domestici - e per tutti gli altri usi, il servizio di fognatura e quello di depurazione nei limiti dell'estensione e delle potenzialità dei propri impianti, a chiunque ne faccia richiesta, alle condizioni di fornitura previste nel presente documento, nel rispetto di quanto stabilito nella "Carta dei Servizi", il cui estratto viene allegato alla richiesta di fornitura, e nel Regolamento del Servizio Idrico Integrato (disponibile sul sito [www.vivaservizi.it](http://www.vivaservizi.it) o presso tutti gli sportelli di Viva Servizi).

Il servizio viene attivato in seguito alla richiesta di fornitura che l'utente sottoscrive completa in tutte le sue parti e di tutti gli allegati necessari al perfezionamento, e nella quale vengono dichiarate le condizioni di utilizzo. La richiesta della fornitura presuppone che l'impianto interno dell'utente sia conforme alle norme tecniche vigenti; Viva Servizi si riserva la facoltà di diniego o di sospensione della fornitura, previo avviso scritto da inviarsi, nel secondo caso, almeno quindici giorni prima, qualora le installazioni non corrispondessero a tali norme. L'utente si impegna a consentire a Viva Servizi di allacciare altri eventuali utenti sulle derivazioni di presa al servizio della Sua utenza e posate in suolo pubblico o privato, purché non vengano compromesse la regolarità e la qualità della Sua fornitura e fatti salvi i diritti dei terzi.

L'utente riconosce la facoltà al personale di Viva Servizi e/o al personale di altri operatori, enti, persone fisiche o giuridiche da esso formalmente delegate, comunque muniti di idoneo cartellino di riconoscimento, di accedere alla proprietà privata, per effettuare le operazioni di servizio, quali lettura, controllo e sostituzione dei contatori, verifica e riparazione di eventuali guasti nelle condutture di proprietà di Viva Servizi, verifica delle condizioni di sicurezza della fornitura.

### Art. 2 - QUALITÀ ED USO DEI SERVIZI FORNITI

#### 2.1 - Qualità del Servizio idrico integrato

Per servizio idrico integrato si intende la captazione, adduzione, la distribuzione, la raccolta delle acque reflue e la successiva depurazione.

La qualità dell'acqua potabile fornita è conforme alla normativa vigente con particolare riferimento al D. Lgs. 31/01 e successive modifiche ed integrazioni.

Il servizio di depurazione viene effettuato nel rispetto dei valori limite di emissione previsti dalla normativa vigente ai sensi del D.Lgs. 152/06 e successive integrazioni e modificazioni.

#### 2.2 - Usi consentiti

L'acqua e i servizi ad essa connessi saranno usati direttamente dall'utente, che si impegna a non utilizzarli per usi diversi da quelli dichiarati nella richiesta di fornitura e a non cederli a terzi a nessun titolo. Qualora l'utente abbia ceduto a terzi a qualunque titolo l'acqua somministrata, Viva Servizi, salvo l'esperienza delle azioni civili e/o penali del caso, si riserva, previa contestazione scritta da inviarsi almeno quindici giorni prima, di sospendere la fornitura fino alla cessazione della condotta vietata e fino all'integrale risarcimento del danno subito, salva la facoltà del rimedio della risoluzione del rapporto. Ogni modifica negli utilizzi da parte dell'utente deve essere da questo preventivamente comunicata a Viva Servizi che provvederà ad aggiornare il contratto di somministrazione o a stipulare un nuovo contratto, qualora quello esistente si riveli inadeguato a disciplinare il rapporto modificato.

Nel caso in cui Viva Servizi individua delle variazioni d'uso non comunicate potrà rifatturare i consumi dell'utenza secondo i corretti valori tariffari e fiscali a decorrere dal giorno in cui la modifica è stata dichiarata con autocertificazione o accertata da Viva Servizi, salvo per le parti la facoltà di recedere dal contratto con preavviso scritto.

#### 2.3 – Variazione di residenza

Nel caso specifico di variazione d'uso da "non residente" a "residente" l'utente dovrà comunicare a Viva Servizi la variazione di residenza all'indirizzo dove ha luogo la fornitura presentando la relativa certificazione o autocertificazione. Viva Servizi rimane sollevata dal mancato aggiornamento della tariffa nel caso non venga in possesso di tale documentazione. In ogni caso l'applicazione della tariffa "residente" non avrà effetto retroattivo ma decorrerà dalla data della produzione a Viva Servizi dell'idonea certificazione o autocertificazione.

### Art. 3 - MODALITÀ DI FORNITURA

#### 3.1 - Ricezione dell'acqua potabile

Il punto di consegna della fornitura è il contatore d'utenza, il cui tipo e calibro verranno definiti da Viva Servizi in relazione alla tipologia della fornitura stessa. Viva Servizi si impegna a garantire valori di portata e pressione previsti dalla normativa vigente e dalla Carta del Servizio Idrico Integrato.

I contatori sono collocati nel luogo e nella posizione definita da Viva Servizi, su indicazione dell'UTENTE. Il contatore dovrà comunque essere posizionato quanto più possibile vicino alla condotta pubblica di alimentazione e preferibilmente al limite della proprietà privata, in apposita nicchia protetta dal gelo.

Il contatore rimane di proprietà di Viva Servizi che ne assume l'obbligo e l'onere della relativa manutenzione ordinaria e straordinaria nonché della osservanza delle norme previste dalle competenti Autorità.

L'utente quale custode dell'apparecchiatura di misura, ha la responsabilità della conservazione della stessa e quindi di eventuali alterazioni, manomissioni o rotture. Allo stesso è consentita la prova liberatoria, quando le alterazioni, manomissioni e rotture siano dipese da fatto illecito di terzi a cui l'utente è estraneo, ovvero da fattori ambientali di eccezionale portata.

#### 3.2 - Sospensione della fornitura per motivi tecnici

Viva Servizi potrà sospendere o limitare la fornitura dell'acqua potabile solo per causa di forza maggiore (fra queste compresi scioperi ed eventi naturali), ma anche per ragioni di carattere tecnico o per manutenzioni necessarie al corretto funzionamento degli impianti gestiti. Tali sospensioni saranno limitate al tempo strettamente indispensabile. Inoltre, saranno attivati servizi sostitutivi di emergenza al fine di arrecare all'utente il minor disagio possibile.

Gli interventi di manutenzione programmata che comportino la sospensione della somministrazione verranno preannunciati da Viva Servizi agli utenti con congruo preavviso: i tempi minimi di preavviso e la durata massima delle interruzioni programmate vengono fissati nella "Carta dei Servizi".

Le sospensioni parziali o totali della fornitura dovute a cause di forza maggiore o ad interventi di manutenzione programmata non comporteranno obbligo alcuno di indennizzo o risarcimento di danni di qualsiasi genere e natura, se compiuti nel rispetto di quanto previsto nella "Carta dei Servizi" e in assenza di dolo o colpa grave di Viva Servizi.

#### 3.3 - Sospensione della fornitura per motivi di sicurezza

##### VIVA Servizi S.p.A.

Sede legale, Presidenza,  
Direzione e Uffici  
Via del Commercio, 29  
60127 Ancona

Tel. 0712893.1 (Centralino)  
Fax 0712893.270  
Mail: [info@vivaservizi.it](mailto:info@vivaservizi.it)  
Web: [www.vivaservizi.it](http://www.vivaservizi.it)

P. IVA e C.F. 02191980420  
C.C.I.A.A. An n. 02191980420  
Capitale Sociale: € 55.676.573,00

Servizi certificati ISO 9001:  
Idrico Integrato  
Analisi di Laboratorio



È prevista la sospensione della fornitura nel caso in cui l'impianto interno dell'utente sia dichiarato non conforme alle norme tecniche vigenti sulla sicurezza degli impianti e comunque tale da costituire pericolo reale ed immediato per la sicurezza della distribuzione in rete o per la incolumità dell'utente e/o di terzi.

### 3.4 – Limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura per ritardato adempimento e inadempimento dell'utente

Viva Servizi, successivamente all'invio di un primo sollecito bonario e di una seguente comunicazione di costituzione in mora, può procedere alla sospensione/disattivazione della fornitura qualora l'utente finale non abbia estinto il debito. All'utente moroso viene comunque garantita la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione. Nel caso di utenza domestica residente disalimentabile la sospensione della fornitura può essere eseguita solo successivamente ad un primo intervento di limitazione. Nel caso di utenza condominiale si può limitare/sospendere/disattivare la fornitura solo se, a fronte di pagamenti parziali ed entro sei (6) mesi dagli stessi, non si sia provveduto al saldo dell'importo dovuto. Per le utenze non disalimentabili in nessun caso si può procedere alla sospensione e/o disattivazione, ma si può eseguire un intervento di limitazione dopo aver attivato la procedura di costituzione in mora. In tutti i casi, qualora la costituzione in mora sia relativa ad importi non pagati per consumi risalenti a più di due anni, Viva Servizi è tenuta ad avvisare l'utente della possibilità di eccepire la prescrizione del debito, nelle modalità e secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

È facoltà di VIVA Servizi intervenire come sopra anche su utenza riconducibile all'utente, diversa da quella in cui si è verificata l'inadempienza.

## Art. 4 - RILEVAZIONE DEI CONSUMI

### 4.1 - Unità di misura

L'unità di misura è il metro cubo (m<sup>3</sup>).

### 4.2 - Determinazione dei consumi

I consumi vengono determinati sulla base della lettura del contatore d'utenza rilevata da personale Viva Servizi o da questo incaricato, oppure comunicata dall'utente. Viva Servizi ha comunque facoltà di eseguire, quando lo ritenga opportuno, letture supplementari a sua discrezione.

L'utente si dichiara disponibile a comunicare a Viva Servizi la lettura del proprio contatore, attraverso i canali messi a disposizione da Viva Servizi, nei casi in cui verrà invitato a farlo. In particolare, l'utente è tenuto a comunicare la lettura del proprio contatore nei casi in cui il personale addetto al rilevamento delle letture, per ragioni non imputabili a Viva Servizi, non possa accedere al contatore. In caso di mancato ricevimento della lettura in tempo utile per il calcolo della fattura, Viva Servizi è autorizzata a determinare il consumo ai fini della fatturazione sulla base delle medie registrate dall'utenza, o in mancanza, da utenze analoghe.

Qualora il contatore si arresti o mostri segni di irregolarità di funzionamento, è fatto obbligo all'UTENTE di darne immediato avviso a VIVA SERVIZI; il consumo relativo al periodo di blocco o irregolare funzionamento del contatore sarà calcolato in base al consumo storico dell'UTENTE o, in mancanza, di utenze analoghe.

Il numero delle letture o autoletture previsto varia a seconda dei consumi dell'uso dichiarato dall'utente.

Nel caso di variazioni del prezzo del servizio dovute a modifiche delle tariffe o dell'incidenza fiscale, Viva Servizi determina i consumi relativi alle tariffe di competenza in base al criterio del calcolo proporzionale dei consumi (pro - die).

E' tuttavia facoltà dell'utente comunicare la lettura effettiva del contatore, affinché Viva Servizi ne tenga conto in sede di conguaglio annuale.

### 4.3 - Verifica del contatore

Qualora l'utente ritenga irregolare il funzionamento del contatore, può richiedere la verifica a Viva Servizi sia attraverso una prova in loco, che attraverso una verifica in contraddittorio, che attraverso una verifica presso altri laboratori.

Qualora il misuratore risulti correttamente funzionante, le spese della procedura di verifica saranno a carico dell'utente e verranno addebitate in fattura con espressa indicazione della relativa causale.

Qualora la verifica abbia esito positivo ovvero si riscontri che il misuratore supera il limite di tolleranza di errore previsto dalla legislazione vigente al momento, Viva Servizi procede alla ricostruzione dei consumi; gli importi calcolati sulla base dei nuovi consumi saranno fatturati nella prima bolletta utile emessa dopo la sostituzione del contatore malfunzionante.

## Art.5 - CONDIZIONI TARIFFARIE

### 5.1 - Prezzo di vendita

Il prezzo finale del servizio idrico integrato è composto dai corrispettivi relativi alla fornitura di acqua potabile e da quelli relativi ai servizi di fognatura e di depurazione fruiti dall'utente e comunque nei casi previsti dalla normativa vigente e dal Regolamento del Servizio Idrico Integrato.

### 5.2 - Corrispettivi per il servizio di fornitura dell'acqua potabile

Le tariffe sono differenziate per tipologia di utenza (ad esempio: domestica, artigianale e commerciale, altri usi, ecc.) in modo da tenere conto della diversa destinazione dell'uso della risorsa e sono articolate per fasce di consumo. Le tariffe sono annualmente deliberate dall'Autorità competente secondo il Metodo Tariffario in vigore.

La tariffa domestica residente tiene conto della composizione del nucleo familiare per il calcolo della tariffa pro-capite. L'Utente, titolare di una fornitura ad uso domestico residente dovrà comunicare a Viva Servizi il numero dei componenti del proprio nucleo familiare in fase contrattuale e dovrà altresì comunicare a Viva Servizi eventuali aggiornamenti del numero dei componenti entro 60 giorni dall'evento presentando la relativa certificazione o autocertificazione. Viva Servizi rimane sollevata dal mancato aggiornamento nel caso non venga in possesso di tale documentazione.

E' inoltre previsto che all'Utente venga fatturata la quota fissa per i servizi effettivamente fruiti e in tutti i casi previsti dalla normativa vigente.

Gli utenti che si approvvigionano di acqua da fonti diverse dal pubblico acquedotto sono tenuti a denunciare al gestore del servizio idrico il quantitativo prelevato nei termini e secondo le modalità previste dalla normativa vigente per la tutela delle acque dall'inquinamento.

### 5.3 - Altri corrispettivi

Contestualmente ai consumi potranno essere inseriti direttamente in fattura altri importi accessori quali: corrispettivi per servizi forniti da Viva Servizi, addebiti di spese sostenute da Viva Servizi, arrotondamenti degli importi fatturati, eventuali rimborsi, ecc.

## Art. 6 - FATTURAZIONE

I consumi effettuati dagli Utenti vengono fatturati con periodicità trimestrale nel corso dell'anno con l'emissione di relative fatture che possono essere in acconto o a conguaglio. Per utenze particolari, con consumi significativi, la periodicità di fatturazione, generalmente a conguaglio, è bimestrale. Le fatturazioni a conguaglio vengono emesse successivamente alla rilevazione della lettura effettuata da personale Viva Servizi o da quest'ultimo incaricato, o sulla base dell'autolettura dell'utente.

L'utente potrà comunque comunicare la lettura del contatore nei periodi che Viva Servizi indicherà in fattura.

## Art. 7 - PAGAMENTI

L'utente è tenuto ad effettuare il pagamento degli importi fatturati entro la scadenza indicata sulle fatture. L'utente è tenuto al pagamento dell'intero corrispettivo indicato in fattura. In caso di ritardato pagamento delle fatture, Viva Servizi ha il diritto di esigere, sugli importi fatturati, la corresponsione degli interessi di mora calcolati su base annua e pari al Tasso Ufficiale di Riferimento aumentato di 3,5 punti percentuali. I termini di pagamento vengono sospesi qualora vi sia una contestazione circostanziata e scritta dell'utente o comunque verbalizzata dal personale di Viva Servizi incaricato, sino all'avvenuta comunicazione all'interessato dell'esito gli accertamenti eseguiti come previsto dalla Carta del Servizio Idrico Integrato in merito alla procedura dei "reclami".

## Art. 8 - GARANZIE

Viva Servizi all'atto della stipula del contratto richiede, a titolo di garanzia sui pagamenti, un deposito cauzionale fruttifero il cui importo è stabilito dal regolamento del Servizio Idrico Integrato ovvero, per le utenze con consumi inferiori a 500 m<sup>3</sup>/anno la prestazione di garanzia equivalente quale la domiciliazione bancaria o postale. Tale importo verrà addebitato in forma rateale sulle prime tre fatture che saranno inviate al cliente. Per i soli usi domestici l'importo del deposito cauzionale verrà adeguato annualmente nel caso in cui si modifichino i consumi e ciò determini una variazione della

## VIVA Servizi S.p.A.

Sede legale, Presidenza,  
Direzione e Uffici  
Via del Commercio, 29  
60127 Ancona

Tel.0712893.1 (Centralino)  
Fax 0712893.270  
Mail: info@vivaservizi.it  
Web: www.vivaservizi.it

P. IVA e C.F. 02191980420  
C.C.I.A.A. An n. 02191980420  
Capitale Sociale: € 55.676.573,00

Servizi certificati ISO 9001:  
Idrico Integrato  
Analisi di Laboratorio



fascia di consumo di appartenenza. Il deposito cauzionale verrà accreditato nell'ultima fattura ovvero in caso di domiciliazione bancaria o postale, il deposito verrà restituito nella prima fattura utile.

## Art. 9 - DURATA E CESSAZIONE DEL CONTRATTO

Il contratto di somministrazione ha la durata di un anno, a decorrere dalla data di effettiva attivazione del servizio.

Il contratto viene tacitamente rinnovato alla scadenza di anno in anno salvo disdetta da parte dell'utente da comunicare a Viva Servizi per iscritto, ovvero anche verbalmente attraverso i canali messi a disposizione da Viva Servizi. Nel caso in cui l'utente non permetta l'accesso al contatore per l'interruzione della fornitura Viva Servizi non potrà accettare la richiesta di disdetta e continuerà a fatturare regolarmente, al titolare del contratto, i consumi rilevati al contatore o una stima degli stessi.

In sede di disdetta l'utente dovrà comunicare il nuovo domicilio presso il quale verrà inviata la fattura di conguaglio.

In caso di trasferimento o comunque di abbandono dei locali serviti, l'utente è tenuto a dare disdetta; tuttavia il contratto cessa quando, pur senza formale disdetta da parte dell'utente precedente, altri facciano la richiesta di sottoscrivere un contratto per la medesima fornitura.

## Art. 10 - SUBENTRO

L'utente che subentra nella fornitura deve darne comunicazione a Viva Servizi e perfezionare la relativa Richiesta di Fornitura. In difetto di ciò, il consumo del servizio idrico integrato sarà considerato abusivo con tutte le conseguenze di Legge rimanendo la responsabilità in capo all'intestatario precedente in caso di mancata disdetta e/o recesso ovvero di mancata comunicazione della variazione della titolarità del contratto. Le richieste di subentro a servizi di fornitura nei quali sussistano condizioni di morosità verranno accolte solo dopo la presentazione di idonea documentazione comprovante l'estraneità del subentrante alla situazione debitoria progressa.

## Art. 11 – CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA

Si prevede la risoluzione del contratto e la conseguente interruzione della fornitura da parte di Viva Servizi nei seguenti casi:

- condizioni di sicurezza carenti come previsto all'art. 3.3;
- il contatore sia stato dolosamente alterato, o manomesso dall'utente;
- quando l'utente si opponga, senza giustificato motivo, alle ispezioni da parte del personale interno o esterno debitamente incaricato da Viva Servizi, pur quando questo abbia idoneamente avvertito di detta ispezione, salvo casi di particolare urgenza;
- mancato pagamento oltre il tempo previsto per il distacco;
- a Viva Servizi è riconosciuta la facoltà di procedere all'interruzione del servizio anche quando gli inadempimenti dell'utente sopra descritti si siano verificati in altre utenze gestite da Viva Servizi e riconducibili allo stesso soggetto giuridico; in tal caso la procedura di interruzione seguita sarà identica;
- quando l'utente abbia prelevato fraudolentemente acqua, o l'abbia utilizzata per usi diversi da quelli dichiarati o abbia diversamente abusato dei servizi forniti da Viva Servizi;
- nel caso in cui l'utente, che sia imprenditore o persona giuridica fallibile, venga dichiarato fallito o sia sottoposto a liquidazione coatta amministrativa.

Qualora invece l'utente sia sottoposto a procedura concorsuale Viva Servizi richiederà all'organo delegato alla procedura (curatore, liquidatore, ecc.) l'intenzione di mantenere la/le utenze ancora attive o di attivarsi quindi con formale disdetta al fine di evitare il continuo invio di fatture. Tale comunicazione coincide con l'invio da parte di Viva Servizi della situazione pagamenti e viene effettuata secondo le modalità richieste dall'organo delegato alla procedura (fax, raccomandata A.R., lettera semplice, ecc.)

Qualora l'impresa o la società sottoposta a procedura concorsuale abbia ceduto l'azienda a terzi, Viva Servizi è tenuta ad erogare tali servizi solo ed unicamente se i terzi hanno formalizzato tale loro esigenza sottoscrivendo la relativa richiesta di fornitura.

## Art. 12 - CAMBIAMENTO DI UTENZA

L'utente che venda, ceda in locazione o comodato, o a qualunque altro titolo anche precario a terzi, ovvero cessi semplicemente di utilizzare direttamente i locali, dove sono installati gli impianti di fornitura, ha l'obbligo di darne formale ed immediata comunicazione a Viva Servizi.

In caso contrario, l'utente rimarrà esclusivo responsabile del pagamento dei consumi effettuati dai suoi successori, nonché di qualunque danno arrecato ai misuratori e comunque a quanto installato e di proprietà di Viva Servizi.

In nessun caso la disdetta e la successione di terzi nell'utenza potrà essere utilizzata quale pretesto per non pagare fatture scadute di Viva Servizi: pertanto l'utente che abbia ancora un debito verso Viva Servizi, non potrà ottenere, neppure per interposta persona, o a nome di familiare convivente, la riattivazione della fornitura, ovvero altra fornitura da parte di Viva Servizi, nè, qualora l'abbia ugualmente ed erroneamente ottenuta, continuare a fruirne.

## Art. 13 - CESSIONE DEL CONTRATTO

E' concessa fin da ora dall'utente l'adesione e l'autorizzazione a Viva Servizi di cedere parzialmente e/o totalmente il contratto di somministrazione o quello relativo agli altri servizi forniti, salvo che non ne risulti diminuita la tutela dei diritti dell'utente. A tal proposito Viva Servizi si impegna a garantire l'affidabilità dell'azienda o dell'ente subentrante.

## Art. 14 - CESSIONE DEI CREDITI

Viva Servizi dichiara che i crediti eventualmente vantati nei confronti dell'utente, indipendentemente dalla loro entità, potranno essere in tutto o in parte ceduti a terzi *pro-solvendo* o *pro-soluto*.

## Art. 15 – APPLICAZIONE DEL DIRITTO

Per quanto non previsto nel presente contratto sono applicabili le norme, le disposizioni e gli usi vigenti con particolare riferimento al codice civile ed alle altre norme in materia.

## Art. 16 - FORO COMPETENTE

Ogni controversia dovesse insorgere tra le parti in ordine all'interpretazione ed all'esecuzione del presente Contratto sarà devoluta alla competenza territoriale esclusiva del foro di Ancona, fatto salvo quanto indicato dall'art. 63 del D.Lgs. 6 settembre 2005 n. 206 recante Codice del Consumo, a norma dell'art. 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229", ove applicabile.