

CONDIZIONI GENERALI DEL CONTRATTO DI SOMMINISTRAZIONE SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

DEFINIZIONI

Ai fini del presente contratto si applicano le seguenti definizioni:

- **ARERA**: Autorità di regolazione per energia, reti e ambiente, istituita ai sensi della legge 14 novembre 1995, n. 481;
- **Carta del Servizio**: documento in cui sono specificati i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra Utente e Gestore;
- **Cessazione**: disattivazione del punto di consegna o punto di scarico a seguito della disdetta del contratto di fornitura da parte dell'Utente con sigillatura o rimozione del misuratore;
- **Contratto**: presente contratto di fornitura;
- **Consumatore**: Utente che stipula il Contratto per fini che non rientrano nel quadro della sua attività commerciale, industriale, artigianale o professionale, ai sensi delle disposizioni del Codice del Consumo;
- **Disattivazione**: interruzione dell'erogazione del servizio al punto di consegna, con la contestuale rimozione del misuratore e la risoluzione del rapporto contrattuale;
- **Gestore o CCAM**: CCAM – Consorzio Comuni Acquedotto Monferrato, titolare del contratto di fornitura per il servizio idrico integrato;
- **Lettura**: rilevazione effettiva da parte del Gestore della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;
- **Misuratore**: dispositivo posto al punto di consegna dell'Utente finale atto alla misura dei volumi consegnati; esso si distingue in: **misuratore accessibile**: misuratore per cui l'accesso da parte dell'operatore incaricato dal Gestore ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori del misuratore è consentito senza necessità della presenza di alcuna persona fisica; **misuratore non accessibile**: misuratore per cui l'accesso da parte dell'operatore incaricato dal Gestore ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori del misuratore è consentito solo in presenza del titolare del punto di consegna medesimo o di altra persona da questi incaricata; **misuratore parzialmente accessibile**: misuratore per il quale il Gestore può normalmente accedere ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori in presenza di persona che consenta l'accesso al luogo dove il misuratore è installato;
- **Parti**: Gestore e Utente definiti congiuntamente;
- **Punto di consegna**: punto in cui la condotta di allacciamento idrico o fognario si collega all'impianto dell'Utente;
- **Regolamento**: Regolamento di Utenza e Condizioni di Fornitura del servizio idrico integrato in vigore dal 1 febbraio 2020 approvato dalla Conferenza dell'Ente di Governo d'Ambito Astigiano-Monferrato nr 3 del 10 gennaio 2020 e adottato da CCAM;
- **Servizio Idrico Integrato (SII)**: insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione delle acque reflue, ovvero di ciascuno di suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali, definiti ai sensi della regolazione dell'unbundling contabile del SII;
- **Sospensione**: interruzione dell'erogazione del servizio al punto di consegna, senza la rimozione del misuratore e la risoluzione del rapporto contrattuale, effettuata dal Gestore;
- **Utente**: soggetto, persona fisica o giuridica, che abbia stipulato un contratto di fornitura per uso proprio, ivi incluse le utenze condominiali;
- **Utente disalimentabile**: Utente finale per il quale, in caso di morosità e previa costituzione in mora, il Gestore del SII può procedere alla sospensione e/o disattivazione della fornitura;
- **Utente non disalimentabile**: Utente finale, per il quale, in caso di morosità, non può essere eseguita la sospensione o la disattivazione della fornitura.

RIFERIMENTI NORMATIVI

Ai fini del presente contratto si farà riferimento ai seguenti provvedimenti:

- DPR n. 445 del 28 dicembre 2000 pubblicato in Gazzetta Ufficiale n. 42 del 20 febbraio 2001 e s.m.i. (**DPR 445/00**);
- Decreto legislativo n. 206 del 6 settembre 2005 pubblicato in Supplemento ordinario n. 162 alla Gazzetta Ufficiale, 8 ottobre 2005, n. 235 e s.m.i. (**D. Lgs. 206/2005**), che ha approvato il Codice del consumo, a norma dell'art. 7 della L. 29 luglio 2003, n. 229 (**Codice del Consumo**);
- Decreto legislativo n. 152 del 3 aprile 2006 pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 88, 14 aprile 2006 e s.m.i. (**D.lgs. 152/06**), che ha approvato il Testo Unico Ambiente (**TU Ambiente**);
- Decreto del Presidente della Repubblica n. 227 del 19 ottobre 2011 convertito, con modificazioni, dalla legge 30 luglio 2010, n. 122, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 28, 3 febbraio 2012 e s.m.i. (**DPR 227/11**);
- Delibera 86/2013/R/idr del 28 febbraio 2013, pubblicata sul sito ARERA in data 1 marzo 2013 e s.m.i. (**Del. 86/2013/R/idr**);
- Delibera 655/2015/R/idr del 23 dicembre 2015, pubblicata sul sito ARERA in data 29 dicembre 2015 e s.m.i. (**Del. 655/2015/R/idr**), che ha approvato la Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (**RQSII**);
- Delibera 209/2016/E/com del 5 maggio 2016, pubblicata sul sito ARERA in data 6 maggio 2016 e s.m.i. (**Del. 209/2016/E/com**), che ha approvato il Testo integrato Conciliazione (**TICO**);
- Delibera 218/2016/R/idr del 5 maggio 2016, pubblicata sul sito ARERA in data 6 maggio 2016 e s.m.i. (**Del. 218/2016/R/idr**), che ha approvato il Testo integrato del servizio di misura del servizio idrico integrato (**TIMSII**);
- Regolamento UE del Parlamento del Consiglio europeo del 27 aprile 2016 e s.m.i. (**GDPR 2016/679**);
- Delibera 665/2017/R/idr del 28 settembre 2017, pubblicata sul sito ARERA in data 2 ottobre 2017 e s.m.i. (**Del. 665/2017/R/idr**), che ha approvato il Testo integrato dei corrispettivi del servizio idrico integrato (**TICSI**);
- Delibera 897/2017/R/idr del 21 dicembre 2017, pubblicata sul sito ARERA in data 22 dicembre 2017 e s.m.i. (**Del. 897/2017/R/idr**), che ha approvato il Testo integrato del bonus sociale idrico (**TIBSI**);
- Delibera 311/2019/R/idr del 16 luglio 2019, pubblicata sul sito ARERA in data 17 luglio 2019 e s.m.i. (**Del. 311/2019/R/idr**), che ha approvato la regolazione della morosità nel Servizio Idrico Integrato (**REMSI**).

1. OGGETTO DEL CONTRATTO -DURATA

Oggetto del Contratto è la fornitura del Servizio Idrico Integrato al punto di consegna dell'Utente.

La fornitura è disciplinata dalle presenti "Condizioni generali di somministrazione" (in seguito CGS), dalla Carta del Servizio Idrico Integrato e dal Regolamento del Servizio Idrico Integrato che unitamente agli allegati in essi richiamati costituiscono parte integrante e sostanziale del "Contratto". Le presenti CGS devono ritenersi prevalenti rispetto alla restante documentazione contrattuale.

La decorrenza del contratto si intende dalla data di attivazione della fornitura e, in caso di voltura, dalla data di decorrenza della stessa (data di ricezione della richiesta di voltura).

Il Consorzio si obbliga a fornire al richiedente un'erogazione di acqua per l'uso e secondo le modalità indicate nel presente contratto.

Il Cliente si obbliga a pagare le quote di accesso al servizio acquedotto, fognatura e depurazione (dove servizi in opera) ed il prezzo dell'acqua nella misura via via autorizzata dagli organi competenti: ARERA per la definizione della metodologia di calcolo tramite apposita e specifica Deliberazione e dell'Ente di Governo d'Ambito Astigiano Monferrato per la creazione del moltiplicatore tariffario sulla base delle disposizioni ARERA, nonché ogni altra somma dovuta secondo il Regolamento attualmente in vigore.

Per ogni singola erogazione è stipulato un contratto, firmato dall'Utente o dal suo legale Rappresentante, e dal legale rappresentante del Gestore, o suo delegato, redatto ai sensi delle disposizioni vigenti in materia di imposta di bollo e di registro in un solo originale che rimane c/o il Gestore (Regolamento art. 13 c. 1). All'Utente se ne rilascia copia in carta libera (Regolamento art. 13 c. 3).

Il deposito cauzionale, fruttifero, calcolato secondo quanto previsto dalla Delibera AEEG 86/2013, oggi ARERA, all'art. 13 c.2 del Regolamento, verrà computato nella liquidazione in sede di chiusura o voltura del contratto (Regolamento art. 13 c. 2). I clienti che pagano le bollette con la domiciliazione bancaria o postale sono esentati dal versamento del deposito (Regolamento art. 13 c.2). In caso di morosità il deposito cauzionale potrà essere escusso dal Gestore nelle modalità di cui all'Art. 30 c.1b del Regolamento.

La somministrazione dell'acqua ad uno stabile è fatta, di norma, mediante una sola presa. I nuovi allacciamenti devono essere realizzati con separazione tecnica e contrattuale di ogni singola unità immobiliare, salvo i casi eccezionali in cui per particolari condizioni tecniche non è possibile operare la separazione (Regolamento art. 17 - c.1).

Il consumo è accertato esclusivamente mediante le indicazioni del contatore rilevate dal personale del Gestore (Regolamento art. 36 c.1) e con le cadenze e tempistiche previste dalla Carta del Servizio (Punto 2.6 "Sistema di lettura"). In caso di cessazione, l'accertamento della lettura è fatto entro i termini stabiliti dal Regolamento (Regolamento art. 36 - c.1 e Carta del Servizio Punto 2.3 "Disattivazione della fornitura").

2. TITOLARE DELL'UTENZA

Il contratto di erogazione dell'acqua potabile è stipulato con l'Utente finale entrante che presenti idonea documentazione che attesti la proprietà o il regolare possesso o detenzione dell'unità immobiliare interessata, ai sensi di Legge. **Nei casi in cui l'Utente non sia proprietario dell'unità immobiliare deve produrre il nullaosta scritto del proprietario (Regolamento art. 12 c.1).**

Il soggetto richiedente la fornitura, anche in caso di voltura o subentro, deve stipulare un nuovo contratto d'utenza e provvedere al versamento del deposito cauzionale come da disposizione dell'Autorità e del corrispettivo previsto a copertura delle spese amministrative, oltre il bollo (Regolamento "Tariffe e Prestazioni varie" all/4) - utilizzando l'apposita modulistica consultabile e scaricabile dal Sito Internet www.ccam.it.

Chi subentra nell'unità immobiliare, in cui esista già in funzione una presa, deve sottoscrivere una voltura del contratto di somministrazione entro 30 giorni (Regolamento art. 13 c.4) dalla data del subentro/acquisto/preso possesso. Al momento della richiesta di voltura, il nuovo Utente deve comunicare al Gestore la autolettura del misuratore, corredata da fotografia del misuratore, che costituirà lettura di cessazione per il precedente intestatario del contratto e lettura iniziale per il nuovo titolare (Regolamento art. 13 c.4).

Nel caso in cui l'Utente titolare di un punto di fornitura limitato/sospeso/disattivato per morosità faccia richiesta di attivazione di un nuovo punto di consegna, il Gestore ha facoltà di non procedere all'esecuzione della prestazione richiesta fino al pagamento della/e fattura/e non saldata/e sul primo punto di consegna (Regolamento art. 13 c. 6).

Nel caso di richiesta di voltura di un punto di consegna o di scarico disattivato per morosità ovvero in tutti i casi in cui l'intestatario uscente risulti moroso, il Gestore ha facoltà di (Regolamento art. 13 c.7):

a) richiedere all'Utente subentrante documentazione idonea che attesti l'estraneità al precedente debito

b) non procedere all'esecuzione della voltura/subentro fino al pagamento delle somme dovute nei casi in cui il Gestore medesimo accerti che l'Utente finale entrante occupava a qualunque titolo l'unità immobiliare cui è legato il punto di consegna. L'Utente è tenuto a pagare i consumi anche retroattivi al contratto, dalla data di occupazione dell'immobile.

L'intestatario del contratto è l'unico soggetto titolato a gestire il rapporto contrattuale con il Gestore per tutto quanto attiene all'erogazione del servizio idrico integrato (Regolamento art. 12 c.3).

L'intestatario del contratto è tenuto, entro 2 mesi, a comunicare al Gestore la variazione di ogni e qualunque dato che lo riguardi o comunque relativo o connesso all'immobile servito dall'Utenza, rispetto a quelli dichiarati all'atto della stipula del contratto di somministrazione. Decorso tale termine, le richieste di variazione produrranno effetto ai fini contrattuali solo a decorrere dalla data di comunicazione (Regolamento art 12 c.4).

3. DURATA DEL CONTRATTO - DIRITTO DI RECESSO

Il contratto è stipulato a tempo indeterminato salvo disdetta scritta (Regolamento art. 14).

Nel caso di vendita dello stabile o di cessione dell'esercizio, l'Utente cessante deve darne immediato avviso scritto al Gestore, il quale provvederà alla sospensione dell'erogazione del servizio, alla chiusura del punto di consegna o di scarico, la rimozione del misuratore e la contestuale effettuazione della lettura di cessazione indispensabile ai fini dell'emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale (Regolamento art. 15 c. 2) e con le tempistiche della Carta del Servizio (Punto 2.3 "Disattivazione della fornitura"), salvo che contestualmente il subentrante non provveda alla voltura del contratto a proprio nome o alla stipulazione di un nuovo contratto secondo quanto previsto dall'art. 13 del Regolamento.

Nel caso di disdetta comunicata, in forma scritta, dall'Utente-locatario questi dovrà altresì darne comunicazione alla proprietà, sollevando il Gestore da ogni responsabilità derivante dall'eventuale sospensione improvvisa e senza preavviso, del servizio (Regolamento art. 15 c.5).

Con la fattura di chiusura il Gestore provvede a conguagliare i consumi e alla restituzione del deposito cauzionale versato dall'Utente finale unitamente ai relativi interessi maturati fino alla data di riaccredito (Regolamento art. 15 c. 6).

4. VERIFICA DEL CONTATORE

L'utente può richiedere la verifica del contatore da eseguire c/o l'Ufficio Metrico convenzionato con spese a carico dell'utente se le indicazioni non risultino errate a suo danno con la tolleranza del +/- 5%; se risultano errate a danno dell'Utente con una percentuale superiore al 5% il corrispettivo sarà ricalcolato secondo quanto previsto dal TIMSII e come da Regolamento art. 36 - c. 5 e 6.

5. FATTURAZIONE - PAGAMENTI - RICHIESTA DI RATEIZZAZIONE DEL PAGAMENTO

La fatturazione avviene con periodicità: a) semestrale (2 fatture anno), per Utenti con consumi medi fino a 100 mc/a; b) quadrimestrale (3 fatture anno), per Utenti con consumi medi da 101 fino a 1.000 mc/a; c) trimestrale (4 fatture anno), per Utenti con consumi medi da 1.001 a 3.000 mc/a; d) bimestrale (6 fatture anno), per Utenti con consumi medi superiori a 3.000 mc/a. (Regolamento art. 38 c. 2).

Il Consorzio al fine di distribuire le bollette agevolando maggiormente la propria utenza, fatturerà tutti i clienti con consumi medi annuali da 101 mc a 3000 mc con fatturazioni trimestrali in ACCONTO e la successiva a SALDO/lettura effettiva dove rilevata.

Si ricorda che le fatturazioni semestrali a SALDO/lettura effettiva saranno emesse fino alla lettura effettiva, dove rilevata, e CONSUMO STIMATO a fine del mese di lettura.

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 all'art. 36 c. 2 del Regolamento.

Le fatture, compresa quella di chiusura, saranno emesse entro 45 giorni solari dall'ultimo giorno di consumo addebitato in fattura.

Il pagamento delle somme dovute al Gestore deve essere effettuato dall'Utente, entro le scadenze indicate sulle fatture (Regolamento art. 24 c.1), secondo le modalità previste dal Gestore indicate nella Carta del Servizio in vigore al Punto 2.5 "Differenziazione delle forme e delle modalità di

pagamento” e consultabili sul Sito nell’Area Utenti/Come fare per... Il pagamento della fattura qualora avvenga nei termini di scadenza e presso i soggetti o con le modalità indicate dal Gestore, libera l’Utente finale dai propri obblighi.

Il Gestore è tenuto a garantire all’utente la possibilità di rateizzare il pagamento qualora la fattura emessa superi dell’80% il valore dell’addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi, con rate mensili non cumulabili e con durata compatibile con la periodicità di fatturazione, salvo diverso accordo tra le parti (Regolamento art. 26 c. 1 e 3).

La richiesta di rateizzazione del pagamento dovrà essere inoltrata per iscritto entro il 10° giorno solare successivo alla scadenza della fattura (Regolamento art. 26 c.4), indicando il codice anagrafico, il numero della bolletta ed il relativo importo, tramite mail, fax, posta agli indirizzi indicati nella Home page del Sito www.ccam.it ; **nel caso tale richiesta venga inoltrata oltre il decimo giorno solare successivo alla scadenza della fattura, sarà comunque accettata dal Gestore ma applicando un piano di rientro che preveda il versamento contestuale di un acconto non inferiore al 25% dell’importo complessivamente dovuto (Regolamento art. 26 c. 8).**

Le somme relative ai pagamenti rateali possono essere maggiorate degli interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla B.C.E. e degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa, a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato (Regolamento art. 26 c.5).

Gli interessi di dilazione di cui sopra 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.

Nel caso di importi oggetto di costituzione in mora (Regolamento art. 27) l’Utente: a) ha la facoltà di richiedere di rateizzare il pagamento. Tale piano avrà durata minima di 12 (dodici) 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 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 (venti) 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.

6. MOROSITÀ - RITARDATI PAGAMENTI

In caso di mancato pagamento dell’Utente finale oltre il termine indicato in fattura, trascorsi almeno dieci (10) giorni solari dalla scadenza della fattura, il Gestore può inviare all’utente medesimo – salvo il caso in cui abbia ricevuto richiesta di rateizzazione - un primo sollecito bonario di pagamento (Regolamento art. 24 c. 3); nel caso del persistere della morosità, il Gestore potrà avviare le procedure per la costituzione in mora secondo le modalità dell’art. 25 del Regolamento in vigore.

La comunicazione di costituzione in mora può essere inviata dal Gestore all’utente finale moroso solo dopo aver inviato all’utente il sollecito bonario e decorsi almeno venticinque (25) giorni solari dalla scadenza della fattura, a mezzo raccomandata o posta elettronica certificata ed avrà tutti i contenuti minimi indicati nel Regolamento in vigore all’art. 25 c. 5. Con tale comunicazione il Gestore , provvederà ad intimare all’utente il pagamento delle fatture scadute, entro un termine non inferiore a: a) 20 (venti) giorni solari se calcolato a partire dalla spedizione della raccomandata contenente la comunicazione di costituzione in mora; b) 25 (venticinque) giorni solari calcolati a partire dall’emissione della raccomandata contenente la comunicazione di costituzione in mora, qualora il Gestore non sia in grado di documentare la data di spedizione; c) 15 (quindici) giorni solari se calcolato a partire dalla data di ricevuta di avvenuta consegna della PEC contenente la comunicazione di costituzione in mora.

Nel caso siano decorsi i termini per il pagamento di cui agli artt. 24 e 25 del Regolamento in vigore, senza che l’Utente finale abbia estinto il debito dandone comunicazione al Gestore con le modalità di cui all’art. 28 del Regolamento in vigore o abbia inoltrato richiesta di rateizzazione importi oggetto di costituzione in mora di cui all’art. 27 del citato Regolamento, il Gestore ha facoltà di proseguire con la procedura per la limitazione, sospensione e disattivazione della fornitura dell’utente finale moroso disalimentabile (Regolamento art. 29) ovvero con la procedura per la limitazione della fornitura dell’utente finale non disalimentabile (Regolamento art. 30).

Il Gestore è tenuto a corrispondere all’Utente indennizzi automatici con i tempi e metodi indicati nella Carta del servizio Punto 5. INDENNIZZI al capitolo “*Indennizzi automatici legati alla gestione della morosità*”

7. COMUNICAZIONI - RECLAMI – RETTIFICHE DI FATTURAZIONE – RISOLUZIONE EXTRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE

L’utente può formulare al Gestore richieste di informazioni e reclami in forma scritta, per posta, posta elettronica o direttamente presso le sedi territoriali, anche utilizzando il modulo disponibile presso gli Sportelli e sul sito web del Gestore. Ogni altro tipo di comunicazione rimane priva di qualsiasi valore probatorio in merito ad eventuali contestazioni inoltrate dall’Utente Regolamento art. 73 c. 2.

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).

I reclami e le richieste di informazioni potranno essere inoltrati al Gestore ai recapiti indicati nel modulo reclami, in fattura e/o sul sito internet www.ccam.it. 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 dall’RQSII (Allegato A alla Delibera ARERA n. 655/2015/R/idr) e come indicato nella Carta del Servizio Punto 4 “LA TUTELA DEI CLIENTI” e Punto 2.6 “*Rettifiche di fatturazione*”.

Qualora l’Utente, dopo aver sporto reclamo al Gestore, non si ritenga soddisfatto della risposta fornitagli o comunque in caso di controversie non risolte nel termine previsto della Carta del Servizio in vigore, può chiedere all’Ente di Governo d’Ambito (EGAt5) di attivarsi per giungere ad un accordo bonario della controversia. L’EGAt5 esamina solo le segnalazioni pervenute in forma scritta per lettera o e-mail come indicato nella Carta del Servizio Punto 4 “LA TUTELA DEI CLIENTI” al capitolo “*Le risposte ai reclami*”.

Inoltre, 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 dell’ARERA (www.arera.it/it/consumatori/conciliazione) registrandosi al Portale (www.portalesportello.it) e compilando online il relativo modulo. Per maggiori informazioni è sempre possibile contattare anche lo Sportello per il Consumatore di Energia al numero 800.166.654.

8. ELEZIONE DI DOMICILIO E FORO COMPETENTE

L’utente elegge domicilio a tutti gli effetti presso l’utenza ove è erogata la fornitura. Per ogni controversia relativa all’interpretazione, validità ed efficacia, esecuzione e risoluzione del contratto sarà competente, in via esclusiva, il Foro di Vercelli. 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.

9. RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

Fatti salvi gli altri casi previsti dal presente Contratto, il Gestore si riserva il diritto di risolvere immediatamente il Contratto ai sensi dell'art. 1456 Codice Civile, qualora si verifichi uno dei seguenti eventi: mancata comunicazione di aggiornamento dati rispetto a quelli dichiarati alla stipula del contratto per la corretta esecuzione del contratto stesso (Regolamento art. 12 c. 5) – azioni da parte dell'Utente dirette a procurargli un indebito godimento di acqua (Regolamento art. 22 c. 2) – manomissioni al misuratore o asportazione dello stesso da parte dell'Utente (Regolamento art. 35 c. 6) – impossibilità di lettura del contatore derivanti da cause dipendenti dall'Utente (Regolamento art. 36 c. 3).

10. NORME FINALI

Sul Sito www.cciam.it sono sempre disponibili aggiornati sia il Regolamento di Utenza che la Carta del Servizio fruibili anche presso tutti gli sportelli sul territorio. L'Utente potrà richiedere la copia cartacea del Regolamento e della Carta del Servizio. (Regolamento art. 75 – c. 5.).

Per quanto non previsto nel presente Regolamento si applicano le disposizioni dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), le norme e gli usi vigenti. Eventuali successive disposizioni dell'Autorità rispetto all'approvazione del presente Regolamento ne costituiscono integrazione ed adeguamento automatico.

Tutte le modifiche e nuove versioni del Regolamento e della Carta del Servizio dal momento della sottoscrizione del presente contratto saranno automaticamente recepite.

Il Gestore non assume alcuna responsabilità per controversie relative a rapporti intercorsi o intercorrenti tra gli Utenti e altri soggetti terzi (Regolamento art. 75 c. 9)