



# REGOLAMENTO PER IL RICONOSCIMENTO DELLA PERDITA OCCULTA

*Testo integrato alle disposizioni della deliberazione ARERA n. 609/2021/R/IDR*

## **FINALITA'**

Il presente documento ha lo scopo di fornire le linee guida agli Utenti finali qualora si verificasse l'eventualità di una perdita occulta a valle dell'apparecchio di misura.

## **I. DEFINIZIONE**

Si definisce perdita occulta una perdita fisica nell'impianto idraulico, a valle dell'apparecchio di misura, in area di proprietà quindi dell'Utente, che comporta una fuoriuscita d'acqua che non può essere accertata con la normale diligenza richiesta all'utenza per la verifica e il controllo dei beni di proprietà. La perdita occulta è in primo luogo una perdita sottotraccia non affiorante e quindi non visibile, la cui esistenza può solo essere rilevata, una volta chiusi tutti i rubinetti dell'utenza, dalla rotazione delle lancette o dei rulli del contatore.

Non sono perdite occulte (elenco esemplificativo e non esaustivo):

- perdite subite dagli impianti in vista (ispezionabili e mantenibili in quanto non interrati od annegati nelle strutture);
- che si verificano all'interno del vano ove è ubicato il misuratore, dal misuratore stesso e sue connessioni;
- causate da difettoso funzionamento di rubinetti e impianti di scarico, elettrodomestici, impianti di utilizzazione (es. impianti di raffrescamento) frigoriferi, autoclavi, valvole, caldaie, sanitari e relative cassette di risciacquo (cassette wc), galleggianti e troppo pieni, addolcitori, etc...;
- causate dal malfunzionamento di parti esterne a vista degli impianti di irrigazione
- che derivano da danneggiamenti in occasione di interventi di riparazione effettuati dall'utente (in quanto soggette a controllo diretto o individuabili) o da terzi;
- le perdite che danno luogo a estese macchie di umidità sulle superficie delle abitazioni o ad allagamenti dei terreni.
- conseguenti a rotture delle tubazioni provocate dall'utente o da terzi;
- conseguenti a dolo del cliente;
- derivanti da colpa grave del cliente, cioè quando l'imperizia o la negligenza del comportamento sono indiscutibili e, di conseguenza, risulta evidente la macroscopica inosservanza degli obblighi derivanti dal contratto di fornitura del servizio idrico;
- nei casi in cui manchi la dichiarazione di conformità dell'impianto prevista dal DM 22/01/2008 n° 37 per gli impianti realizzati dopo tale obbligo.

## **2. SEGNALAZIONE DELLA PERDITA E MODALITÀ DI ATTIVAZIONE DELLA TUTELA**

La perdita può essere riscontrata:

- a) in modo autonomo dall'utente (a seguito di controlli cadenzati del misuratore)
- b) su segnalazione tempestiva del gestore, laddove venga rilevato un consumo anomalo in sede di raccolta della misura



c) in seguito al ricevimento della fattura riportante consumi anomali

**L'Utente deve dare immediato avviso scritto al Gestore prima di procedere alla riparazione**, il quale provvederà celermente agli opportuni accertamenti attraverso l'invio di proprio personale, pertanto deve essere consentito l'accesso del personale incaricato dal gestore fino al punto di riscontro.

**Tale comunicazione al Gestore è condizione essenziale per l'accertamento della perdita occulta.**

In caso di consumo pari almeno **al doppio del consumo medio giornaliero** di riferimento, l'utente ha la facoltà di richiedere l'attivazione delle tutele minime previste nella delibera Arera 609/2021/R/idr per le perdite occulte.

Il beneficio si applica in corrispondenza dell'ultima lettura reale fatturata precedente al rilevamento del consumo anomalo, sia essa effettuata dal gestore o mediante autolettura.

### **3. PRESENTAZIONE DELLA RICHIESTA**

L'utente per accedere alle tutele minime, a seguito dell'accertamento tecnico del personale del Gestore, deve comunicare al Gestore l'avvenuta riparazione della rottura, allegando l'apposito modulo di *"Domanda di agevolazione per perdita idrica occulta e autodichiarazione di avvenuta riparazione della perdita"* entro 30 giorni solari dall'intervento e non oltre 3 mesi dalla data di scadenza della fattura in cui è stato rilevato il consumo anomalo o dalla segnalazione ricevuta. Il modulo è reperibile presso lo Sportello del Gestore e scaricabile direttamente dal sito internet: <https://www.acqueaurora.it>.

A tale modulo compilato e sottoscritto dovranno essere allegate:

- 1) documentazione che attesti l'avvenuta riparazione della perdita (ricevuta/fattura degli oneri sostenuti oppure autocertificazione di avvenuta riparazione, se eseguita in economia);
- 2) documentazione fotografica che attesti la perdita occulta e la successiva riparazione;
- 3) documentazione fotografica del misuratore dopo aver eseguito la riparazione (lettura di fine perdita).

E' necessario che **l'utente fornisca la lettura effettiva al momento della riparazione** del danno per consentire il corretto avvio dei calcoli di fatturazione, con la possibilità dell'estensione della tutela anche per le fatture successive a quella in cui è stato rilevato il consumo anomalo per un periodo di 3 mesi.

La richiesta e la documentazione devono pervenire al gestore mediante una delle seguenti modalità:

- via mail all'indirizzo: [acqueaurora@outlook.com](mailto:acqueaurora@outlook.com)
- via pec all'indirizzo: [acqueaurora@pec.it](mailto:acqueaurora@pec.it)
- via fax al numero: 095 2865912
- via Raccomandata A/R a: AcqueAurora srl - Viale V. Veneto 161, 95127 CT
- presso lo Sportello Utente: Viale Vittorio Veneto 161, 95127 Catania

La richiesta può essere acquisita solo dopo accertamento della perdita occulta da parte di un tecnico del gestore. La riparazione della perdita effettuata in proprio o mediante ditta, rimane a carico dell'utente.

La riparazione potrà sempre avvenire qualora il Gestore non fosse intervenuto per l'accertamento entro 24h dalla segnalazione da parte dell'utente e non oltre tre mesi dalla rilevazione della perdita. A valle dell'accertamento da parte del Gestore sarà inviata all'utente una formale comunicazione



scritta sull'esito dell'accertamento, e qualora questo esito fosse negativo verrà esplicitata la motivazione.

#### **4. RICALCOLO CONSUMI**

Il ricalcolo del dovuto per quanto riguarda la quota acquedotto verrà effettuato sulla base della tipologia di utenza e della regolarità dei tentativi di lettura e dell'autolettura.

Per la determinazione dei parametri di calcolo si prenderà in esame il consumo medio giornaliero di riferimento rappresentato dal **consumo medio giornaliero degli ultimi due anni antecedenti la perdita**, e relativo al medesimo periodo indicato nella fattura in cui è stato rilevato il consumo anomalo. In mancanza del consumo medio giornaliero, e per le nuove attivazioni, si procederà alla stima sulla base della media giornaliera per la specifica categoria d'utenza.

Per il volume eccedente il consumo medio giornaliero di riferimento viene applicata una tariffa Acquedotto non superiore alla metà della tariffa Base, fatta salva una franchigia sui volumi fatturabili non superiore al 30%.

A seguito del ricalcolo del consumo verrà emessa una nota di credito qualora fosse già stata emessa la fatturazione.

L'agevolazione è usufruibile una sola volta nell'arco del triennio dalla data di emissione della fattura con perdita anomala.

#### **5. MODALITA' DI PAGAMENTO**

L'utente fruitore della procedura di riconoscimento della perdita occulta ha la facoltà di poter concordare con il Gestore le modalità di rateizzare i pagamenti secondo quanto previsto all'articolo 42 dell'Allegato A alla deliberazione 655/2015 (RQSII).