

APPROVAZIONE REGOLAMENTO SULLA DISCIPLINA DELLE PERDITE OCCULTE

Approvato con deliberazione dell'Assemblea dell'AATO n. 14 del 29/07/2022

ART. 1 - PRINCIPIO BASE

1. Ogni utente risponde della buona costruzione e manutenzione degli impianti idrici interni.
2. L'utente ha il diritto-dovere di controllare i consumi attraverso l'autolettura periodica del contatore quindi, di norma, nessun abbuono è ammesso per eventuali dispersioni o perdite dagli impianti stessi dopo il contatore, da qualunque causa prodotte, né il Gestore può direttamente o indirettamente essere chiamato a rispondere dei danni che potessero derivare da guasti negli impianti idrici privati.
3. Eccezionalmente, in caso di dispersioni d'acqua nell'impianto privato dell'utente non dovute a negligenza ma dovute a cause impreviste, e comunque in tutti i casi di perdite occulte, si applicano le seguenti disposizioni.

ART. 2 - APPLICABILITA'

1. Le disposizioni che seguono, disciplinanti la ricostruzione dei consumi e la fatturazione degli stessi in presenza di addebiti di quantitativi di acqua somministrati ma non utilizzati, dovuti a dispersioni causate dalla rottura e/o dal malfunzionamento dell'impianto idrico privato (c.d. "perdita occulta"), sono applicabili a tutte le utenze del servizio idrico integrato.

ART. 3 - CONDIZIONI

1. Le disposizioni del presente regolamento presuppongono le seguenti definizioni e condizioni.
 - Registrazione di un "consumo anomalo":
si è in presenza di un consumo anomalo quando vengono rilevati o addebitati nella fatturazione (bolletta) volumi corrispondenti ad un consumo almeno pari al doppio del consumo medio giornaliero di riferimento.
Il consumo medio giornaliero di riferimento rappresenta il consumo medio giornaliero degli ultimi due anni antecedenti la perdita relativo al medesimo periodo indicato nella fattura in cui è stato rilevato il consumo anomalo, al fine di tener conto di eventuali discontinuità nei consumi, associabili per esempio ad utenze stagionali. Nel caso di nuove attivazioni, il consumo medio giornaliero è determinato sulla base della media della tipologia di utenza.
 - Perdita/rottura/malfunzionamento occulto – definizione:
La perdita/rottura/malfunzionamento deve avvenire in una parte dell'impianto interrata o sepolta ed in ogni caso non in vista e non rilevabile esternamente in modo diretto ed evidente. Le valutazioni in merito a quanto sopra (esistenza di una perdita occulta, ovvero non rilevabile esternamente in modo diretto ed evidente) sono rimesse all'accertamento tecnico da parte del Gestore che verrà effettuato tempestivamente ai sensi del successivo comma 2.
2. Attivazione della procedura di gestione dei consumi anomali:
 - l'attivazione della procedura di seguito indicata è attivabile sul medesimo impianto non più di una volta all'anno, dalla data di emissione della fattura in cui è stato rilevato il consumo anomalo.
 - L'utente, una volta rilevato il consumo anomalo - per effetto della ricezione di una fattura registrante consumi superiori a quelli normali o a seguito della rilevazione degli stessi, come indicato al comma 1, ha l'onere, al fine di usufruire delle disposizioni di seguito indicate, di procedere a tempestiva ricerca e riparazione della rottura e/o malfunzionamento del proprio impianto interno e, contemporaneamente, inoltrare tempestiva segnalazione al Gestore.
A tale proposito:

- a) ricerca e riparazione della rottura e/o malfunzionamento del proprio impianto interno: ove possibile, l'utente ha l'onere di procedere immediatamente alla riparazione, onde evitare il protrarsi della situazione di malfunzionamento/rottura; si sottolinea che è tuttavia indispensabile, ai fini della fruizione delle disposizioni di seguito indicate, che l'intervento effettuato sull'impianto privato resti ispezionabile fino all'accertamento tecnico da parte del Gestore, in quanto a tale accertamento tecnico è rimessa la verifica della condizione di cui al precedente comma 1 - *perdita/rottura/malfunzionamento occulto* (esistenza di una perdita occulta, ovvero non rilevabile esternamente in modo diretto ed evidente). È altresì indispensabile che l'utente conservi, ai fini delle verifiche che potranno essere disposte dal Gestore, tutta la documentazione tecnica inerente la riparazione (fattura di pagamento, report o relazione dell'intervento, altro);
- b) segnalazione al Gestore: la segnalazione va inoltrata entro e non oltre 10 gg dalla data di scadenza della fattura che ha rilevato il maggior consumo (c.d. "*consumo anomalo*") con le modalità e ai recapiti indicati nella Carta del SII, ovvero nel documento di fatturazione e nell'apposita pagina web del sito istituzionale del Gestore.
- Segnalazioni pervenute oltre 10 gg dalla scadenza della fattura in cui è rilevato il maggior consumo, non daranno luogo all'attivazione della procedura di cui al presente regolamento. La segnalazione deve essere corredata dalla copia della fattura relativa al consumo anomalo; ove la riparazione abbia già avuto luogo, l'utente deve allegare alla segnalazione una autocertificazione con cui attesti l'avvenuta riparazione della rottura e/o malfunzionamento dell'impianto idrico di proprietà privata; altrimenti dovrà segnalare espressamente l'impossibilità di immediata riparazione o comunque dovrà fornire informazioni circa gli interventi adottati per porre rimedio alla rottura/malfunzionamento.
- Il Gestore provvederà ad inviare un proprio tecnico al fine di compilare l'apposito verbale di accertamento la cui lettura farà fede per determinare il consumo relativo alla perdita; inoltre, il Gestore ha facoltà di procedere a verifiche in merito all'avvenuta riparazione, chiedendo all'utente di produrre tutta la documentazione tecnica inerente la riparazione stessa (fattura di pagamento, report o relazione dell'intervento, altro), nonché di predisporre audizioni, richieste di informazioni, sopralluoghi e in generale di attivare tutto quanto necessario alla istruzione della richiesta.
 - Il termine per la verifica della sussistenza delle condizioni per la fruizione delle disposizioni di seguito indicate è fissato in 60 giorni dal ricevimento della segnalazione inoltrata dall'utente.
 - Anche ai fini della conservazione della risorsa, laddove il Gestore rilevasse un consumo anomalo in sede di raccolta della misura è tenuto a darne comunicazione tempestiva all'utente interessato.

ART. 4 - RICOSTRUZIONE E FATTURAZIONE DEI CONSUMI ANOMALI E TARIFFAZIONE AGEVOLATA

1. In presenza di tutte le condizioni sopra indicate, si procederà alla rettifica della fatturazione contenente il “consumo anomalo” come segue.
 - a) **Tariffazione agevolata per tutte le utenze:**
La parte di “consumo anomalo” verrà fatturata con applicazione di una tariffa agevolata, vale a dire con applicazione della Tariffa base - definita dall’Assemblea di Ambito per la tipologia di utenza cui appartiene l’utenza interessata dalla rettifica di fatturazione - ridotta del 60% per le utenze domestiche e del 50% per quelle non domestiche, esclusa la quota di tariffa relativa al servizio di fognatura e depurazione, fatta salva una franchigia sui volumi fatturabili pari al 5% per le utenze domestiche e pari al 10% per le utenze non domestiche.
2. Le disposizioni di cui al comma 1 saranno applicate al maggior consumo registrato e fatturato sulla bolletta del periodo in cui è avvenuta la rottura/il malfunzionamento e fino alla data di verbalizzazione da parte del tecnico del Gestore (art. 3 comma 2), e comunque per un periodo di almeno 3 mesi, al fine di consentire la riparazione del guasto. Non è possibile, in ogni caso, partire da una data antecedente l’ultima lettura di saldo fatturata non contestata entro i termini di scadenza della relativa bolletta.
3. Possono essere concesse dilazioni o rateizzazioni nei pagamenti, in applicazione a quanto previsto dall’articolo 42 dell’Allegato A alla deliberazione 655/2015 (RQSII).
4. Per qualsiasi casistica di controversia, gli utenti del settore idrico possono comunque rivolgersi allo Sportello per il consumatore il quale – in materia di reclami – fornisce un supporto per la risoluzione delle problematiche non risolte con il reclamo al proprio gestore, a causa del mancato riscontro o di risposta non soddisfacente (<https://www.arera.it/it/callcenter.htm>) e <https://www.sportelloperilconsumatore.it/>).
5. Allo stesso modo, l’utente del settore idrico può avvalersi del Servizio Conciliazione ARERA che è uno strumento di tutela stragiudiziale (<https://www.arera.it/it/consumatori/conciliazione.htm>).