

# **REGOLAMENTO PER IL RICONOSCIMENTO DELLA PERDITA OCCULTA**

## **1. SCOPO**

Il presente documento ha lo scopo di fornire delle linee guida ai Clienti qualora si verificasse l'eventualità di una perdita occulta a valle dell'apparecchio di misura.

## **2. DEFINIZIONE**

Premesso che, secondo l'art. 9 del vigente regolamento del Servizio Idrico Integrato, "l'esecuzione, l'esercizio e la manutenzione dell'impianto interno sono a cura e spese dell'utente"; si definisce perdita occulta una perdita fisica nell'impianto idraulico, a valle dell'apparecchio di misura, di proprietà quindi del Cliente, 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 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. A titolo esemplificativo e non esaustivo non sono perdite occulte le perdite dagli apparecchi idraulici (servizi igienici, rubinetteria, addolcitori, ecc...) di proprietà del Cliente, come pure le perdite che danno luogo a estese macchie di umidità sulle superficie delle abitazioni o ad allagamenti dei terreni.

## **3. MODALITÀ IN ACQUISIZIONE DELLA DEPENALIZZAZIONE PER PERDITA OCCULTA**

In caso di accertamento della perdita occulta e conseguente presenza di elevati consumi in bolletta, il Cliente può richiedere ad Acea ATO5 il ricalcolo di parte dell'importo esposto in bolletta. La depenalizzazione è applicabile una sola volta nella vita commerciale di un'utenza e previo accertamento da parte del Gestore. La richiesta può essere acquisita solo dopo accertamento della perdita occulta da parte di un tecnico di Acea Ato 5 anche se successivo alla riparazione della perdita stessa.

L'utente avvia la procedura d'accertamento della perdita occulta da parte del Gestore utilizzando uno dei canali di comunicazione messi a disposizione:

- ✓ Email: [commerciale@aceaato5.it](mailto:commerciale@aceaato5.it)
- ✓ Pec: [commerciale.ato5@pec.aceaspa.it](mailto:commerciale.ato5@pec.aceaspa.it)
- ✓ Sportelli commerciali
- ✓ Posta ordinaria: Acca Ato 5 SpA Viale Roma snc - 03100 Frosinone.

Alla comunicazione dell'utente seguirà l'accertamento da parte del Gestore anche se successivo alla riparazione della perdita stessa. Quest'ultima sarà sempre e comunque a carico dell'utente. La riparazione potrà sempre avvenire qualora il Gestore non fosse intervenuto per l'accertamento entro 24h dalla segnalazione della perdita da parte dell'utente. 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 ricalco del dovuto per quanto riguarda la quota acquedotto verrà effettuato sulla base della tipologia di utenza e della regolarità dei tentativi di lettura con le modalità appresso esplicitate. Per quanto riguarda invece la quota relativa ai servizi di fognatura e depurazione, ove erogati, saranno declinati della quantità di consumo eccedente quello storico. In mancanza di consumi storici, si procederà alla stima degli stessi sulla base della media per la specifica categoria d'utenza. Per la determinazione dei parametri di calcolo si prenderanno in esame generalmente i consumi rilevati all'anno immediatamente precedente l'inizio della dispersione idrica, scartando quelli stimati o non attendibili perché scaturiti dalla stagionalità dell'utenza. E' necessario che l'utente fornisca la lettura effettiva al momento della riparazione del danno per consentire il corretto avvio dei calcoli di fatturazione. A seguito del ricalco del consumo verrà emessa una nota di credito qualora fosse stata già emessa la fatturazione. Per l'accettazione della richiesta è necessario che l'utente trasmetta obbligatoriamente l'apposito modulo (Allegato I).

Nell'ipotesi in cui venga accertata una esclusiva responsabilità del Gestore nella causazione della perdita occulta, il costo oltre il consumo storico, sarà totalmente a carico del Gestore, diversamente per tutte le tipologie di utenze si applica la seguente procedura per il ricalco dei consumi differenziando i casi in cui il misuratore sia accessibile, non accessibile o parzialmente accessibile (Allegato A, art.1, Deliberazione AEEGSI 218/2016/R/idr).

### Misuratore accessibile

Qualora il Gestore abbia effettuato la lettura dei consumi così come previsto dalla Delibera AEEGSI 218/2016/R/idr e/o risultino letture di qualsiasi altra natura (es. autoletture, cambio contatore, verifica tecnica), in un periodo massimo di 6 mesi (180 giorni), ai consumi eccedenti i consumi storici, relativamente alla quota acquedotto, sarà applicata la tariffa agevolata vigente al momento nel periodo interessato decurtata del 50%.

Qualora il Gestore non abbia effettuato i tentativi di lettura dei consumi così come previsto dalla Delibera AEEGSI 218/2016/R/idr e/o non risultino letture di qualsiasi altra natura (es. autoletture, cambio contatore, verifica tecnica), in un periodo massimo di 6 mesi (180 giorni), ai consumi eccedenti i consumi storici, relativamente alla quota acquedotto, sarà applicata la tariffa agevolata vigente al momento nel periodo interessato decurtata del 50%. Per i consumi decorsi i sei mesi di cui innanzi, non graverà sull'utente il costo della fornitura maturata successivamente a tale periodo.

### Misuratore non accessibile o parzialmente accessibile

Qualora il Gestore abbia effettuato la lettura dei consumi così come previsto dalla Delibera AEEGSI 218/2016/R/idr e/o risultino letture di qualsiasi altra natura (es. autoletture, cambio contatore, verifica tecnica), in un periodo massimo di 6 mesi (180 giorni), ai consumi eccedenti i consumi storici, relativamente alla quota acquedotto, sarà applicata la tariffa agevolata vigente al momento nel periodo interessato decurtata del 50%.

Qualora il Gestore non abbia effettuato i tentativi di lettura dei consumi così come previsto dalla Delibera AEEGSI 218/2016/R/idr e/o non risultino letture di qualsiasi altra natura (es. autoletture, cambio contatore, verifica tecnica), in un periodo massimo di 6 mesi (180 giorni), ai consumi eccedenti i consumi storici, relativamente alla quota acquedotto, sarà applicata la tariffa agevolata vigente al momento nel periodo interessato decurtata del 50%. Per i consumi decorsi i sei mesi di cui innanzi, non graverà sull'utente il costo della fornitura maturata successivamente a tale periodo.

Qualora il Gestore abbia invece effettuato i tentativi di lettura dei consumi così come previsto dalla Delibera AEEGSI 218/2016/R/idr senza riuscire ad effettuare la lettura per cause imputabili esclusivamente all'utenza e/o non risultino letture di qualsiasi altra natura (es. autolettura, cambio contatore, verifica tecnica), relativamente alla quota acquedotto, il costo del consumo eccedente il consumo storico sarà addebitato all'utente per tutto il periodo intercorrente dall'ultima lettura valida fino al momento dell'accertamento della perdita occulta, al prezzo della tariffa agevolata vigente al momento nel periodo interessato decurtata del 50%.