

INFORMATIVA GESTIONE PERDITE IDRICHE OCCULTE POST CONTATORE

Cosa sono

Vengono chiamate “perdite occulte” tutte quelle perdite d’acqua, a valle dei contatori (nel tratto che va dal contatore al rubinetto di casa), che per loro natura non sono immediatamente visibili né riscontrabili e che non dipendono dalla mancata manutenzione da parte dell’utente.

A tale proposito è utile osservare che le assicurazioni sulla casa coprono usualmente le riparazioni e il danno causato a terzi dallo spandimento, ma NON il corrispettivo per il maggior consumo d’acqua verificatosi.

Esempi di cosa non è una “perdita idrica occulta”.

Non sono perdite idriche occulte quelle:

- Che interessano impianti visibili (in quanto ispezionabili e manutenibili);
- Causate da difettoso funzionamento di rubinetti e impianti di scarico, elettrodomestici, impianti di utilizzazione (es. piscine, impianti di raffrescamento, frigoriferi, autoclavi, valvole, caldaie, ecc.), addolcitori;
- Causate dal malfunzionamento di parti esterne a vista degli impianti di irrigazione;
- Che derivano da danneggiamenti in occasione di interventi di riparazione effettuati dal Cliente (in quanto soggette a controllo diretto o individuabili);
- Conseguenti a rotture delle tubazioni provocate dal Cliente o da terzi;
- Che si verificano per cause di forza maggiore (es. terremoti, inondazioni, esplosioni, atti di terrorismo o sabotaggio, guerra ecc.).

Come verificare se si ha una “perdita idrica occulta”

Se si teme che un consumo anomalo di acqua sia dovuto a una perdita nell’impianto privato (dopo il contatore), bisogna farlo verificare da un idraulico. È consigliabile fare prima l’autoverifica: chiudendo bene tutti i rubinetti il contatore non deve girare. Se il contatore gira, anche lentamente, si dovrà intervenire per individuare la causa ed eventualmente riparare l’impianto.

Cosa fare da subito

- Segnalare la perdita a AcegasApsAmga S.p.A.
- Chiamare un idraulico per le riparazioni. I costi di riparazione saranno a carico esclusivo del Cliente.
- In fase di riparazione scattare le foto che evidenzino il punto della perdita e le opere di riparazione.
- Conservare fatture di riparazione, scontrini e dichiarazione di esecuzione lavori di chi ha eseguito le riparazioni.

Il servizio a copertura delle “perdite idriche occulte”

AcegasApsAmga S.p.A. mette a disposizione dei propri Clienti un servizio, al costo di pochi euro l’anno, sicuro e conveniente, che permette di abbattere i costi derivanti da una dispersione idrica occulta. Il servizio viene attivato in automatico da AcegasApsAmga SpA al momento della stipula contrattuale.

Qualora invece il Cliente intenda rinunciare alla copertura e restare esposto al rischio, sarà sufficiente che comunichi la propria volontà di non aderire, compilando l’apposito modulo disponibile sul sito web www.acegasapsamga.it o presso gli sportelli.

Tipologie di utenza sulla quale è attivo il servizio di copertura per le “perdite idriche occulte”:

- utenze domestiche: la quota del servizio verrà addebitata per la singola utenza servita.
- utenze non domestiche: la quota del servizio verrà addebitata per la singola utenza servita.
- utenze condominiali: verrà addebitata una quota per ogni unità immobiliare indiretta servita.

Non sono coperti dal servizio i contratti relativi a:

- cantieri edili
- forniture temporanee

Denuncia della “perdita idrica occulta”

Nel momento in cui il Cliente ravvisi un consumo anomalo dovrà segnalare la circostanza compilando l'apposito modulo e seguendo le istruzioni in esso contenute (il modulo per la denuncia della perdita idrica occulta è scaricabile direttamente dal sito web www.acegasapsamga.it) e disponibile presso gli uffici di AcegasApsAmga.

Dopo aver presentato la denuncia ad AcegasApsAmga verrà fissato un appuntamento per verificare che i lavori di riparazione siano stati ultimati. La copertura della perdita sarà subordinata:

- alla presenza di almeno 2 letture del contatore all'anno. Le letture possono essere sia effettuate da AcegasApsAmga che dal Cliente stesso tramite l'autolettura comunicata all'azienda. Nel caso di misuratori non accessibili dalla pubblica via perché posti in proprietà privata, la mancata effettuazione delle letture o autoletture previste può comportare la perdita totale o parziale del diritto all'indennizzo.
- alla presentazione di documentazione che attesti la riparazione della fuga.
- al fatto che la perdita abbia generato un maggior consumo, che deve essere il 50% in più rispetto ai consumi registrati nell'anno precedente all'inizio della dispersione, e del 200% per nuove utenze rispetto ai consumi medi; nel caso il maggior consumo non superasse il 50% verranno riconosciute le sole quote di depurazione e di fognatura ove presenti.

Accertata la dispersione, il servizio di copertura delle perdite idriche occulte provvederà a coprire il maggior costo fatturato in bolletta, fino all'importo massimo previsto di euro 25.000,00 per ciascun singolo evento per le utenze domestiche ed € 30.000,00 per ciascun singolo evento per le utenze non domestiche.

Cosa fare per portare a termine positivamente la pratica di “dispersione idrica occulta”

il Cliente che NON ha rinunciato al servizio e intende segnalare un maggior consumo presuntivamente dovuto a perdita d'acqua, per poter beneficiare della prestazione, deve:

- a) fare quanto è possibile per evitare o diminuire il danno;
- b) al fine di evitare l'aggravamento dei consumi, provvedere tempestivamente ma comunque entro e non oltre 10 giorni - da quando constatati la perdita o venga a conoscenza di un CONSUMO ANOMALO ovvero dalla ricezione della fattura che ha rivelato il CONSUMO ANOMALO - alle prime riparazioni del guasto ovvero alla chiusura della valvola per il blocco del flusso idrico nell'impianto post contatore;
- c) segnalare la circostanza all'Azienda quanto prima e comunque entro 60 giorni dalla scadenza della bolletta su cui è addebitata la dispersione d'acqua a mezzo dell'apposito modulo disponibile presso gli sportelli o scaricabile dal sito web www.acegasapsamga.it, nei modi e termini ivi descritti. L'integrazione della documentazione da presentare a riparazione ultimata (fattura di riparazione e fotografie delle fasi di ripristino dell'impianto) deve avvenire entro 180 giorni dalla scadenza della bolletta su cui è addebitata la dispersione d'acqua;
- d) conservare le tracce e i residui del guasto fino a definizione della pratica. Restano in ogni caso esclusi i casi di dolo, furto e le spese sostenute per la ricerca della perdita di acqua e per la riparazione dell'impianto;
- e) qualora ritenuto necessario, consentire al personale incaricato di prendere visione della riparazione del punto di rottura o della messa in opera della nuova linea o in alternativa delle tracce e i residui del sinistro;
- f) fornire dimostrazione del danno mediante idonea documentazione fotografica del guasto e delle fasi di riparazione e fattura relativa alla riparazione o - qualora i lavori siano stati eseguiti in economia – dettagliata dichiarazione comprovante l'avvenuta riparazione a regola d'arte e ricevute o scontrini fiscali per il materiale acquistato con annessa documentazione fotografica;
- g) controfirmare, laddove richiesto, il verbale di sopralluogo redatto dall'incaricato proprio e/o della Società apponendo, se del caso, le sue riserve.

Per ogni ulteriore chiarimento La invitiamo a contattare il nostro Servizio Clienti al Numero Verde 800.237.313 (gratuito sia da linea fissa che da cellulare), attivo dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8.00 alle ore 22.00, il Sabato dalle 8.00 alle 18.00.