

# **REGOLAMENTO PER LA GESTIONE DELLE PERDITE NELLE RETI PRIVATE**

**(Rev. 2.1)**

*Approvato con Deliberazione del Consiglio di Amministrazione di CAFC S.p.A. in data 03.02.2023*

## INDICE

Art. 1.	Definizioni .....	3
Art. 2.	Decorrenza e modalità di adesione e recesso .....	4
I.	Tutela di primo livello - base.....	4
II.	Tutela di secondo livello - rafforzata.....	4
Art. 3.	Garanzie ed esclusioni .....	4
Art. 4.	Procedure in caso di perdita .....	5
I.	Obblighi dell'Utente aderente .....	5
II.	Obblighi di CAFC S.p.A. ....	5
Art. 5.	Gestione della perdita ammessa a ricalcolo .....	6
I.	Tutela di primo livello - base.....	6
II.	Tutela di secondo livello - rafforzata.....	6
Art. 6.	Contributi eccedenti la consistenza della gestione .....	6
Art. 7.	Condizioni e limiti .....	7
Art. 8.	Mancato accoglimento della domanda e controversie .....	7

## Art. 1. Definizioni

1. Nel presente Regolamento e nei documenti ad esso correlati si applicano le seguenti definizioni:
  - a. **consumo anomalo** è il consumo almeno pari al doppio del consumo medio giornaliero di riferimento;
  - b. **consumo medio giornaliero di riferimento** è 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. Dal calcolo saranno esclusi i consumi relativi ai periodi in cui si siano verificate delle perdite dimostrate o documentabili. Nel caso di nuove attivazioni, il consumo medio giornaliero è determinato sulla base della media della tipologia di utenza;
  - c. **contatore** è il dispositivo atto alla misura dei volumi in transito in ciascuno dei servizi che compongono il Servizio Idrico Integrato;
  - d. **contratto di fornitura** del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, è l'atto stipulato fra l'utente finale e il Gestore del servizio;
  - e. **gestione** è l'ammontare complessivo delle quote di adesione versate dagli Utenti, per la tutela di secondo livello, a copertura del rischio gestionale e dei costi di funzionamento;
  - f. **gestore del servizio idrico integrato** (nel seguito, "Gestore") è il soggetto che gestisce il Servizio Idrico Integrato in un Ambito Territoriale Ottimale;
  - g. **lettura** è la rilevazione effettiva da parte del Gestore del Servizio Idrico Integrato della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;
  - h. **perdite occulte** sono le perdite idriche occorse a valle del misuratore, sugli impianti di responsabilità dell'Utente; si tratta di perdite non affioranti e non rintracciabili con le operazioni di normale diligenza richiesta all'Utente per il controllo dei beni di proprietà;
  - i. **punto di consegna** ai fini contrattuali si identifica con l'estremità dello spezzone interno al pozzetto a valle del contatore, o con il rubinetto di arresto, ove esistente, installato al confine tra suolo pubblico e privato;
  - j. **quota di adesione** è il contributo annuale complessivo richiesto all'Utente, per accedere alla tutela di secondo livello prevista dal Regolamento, che è pari alla quota di adesione unitaria moltiplicata per il numero di Utenti indiretti sottesi al contratto di fornitura;
  - k. **quota di adesione unitaria** è il contributo annuale applicato ad ogni Utente o Utente indiretto, nel caso di utenza condominiale, per accedere alla tutela di secondo livello previste dal Regolamento, distinto per tipologia d'uso, e il cui addebito avviene in fattura pro die. L'importo della quota di adesione unitaria, distinto per tipologia d'uso, viene stabilito annualmente con delibera del C.d.A. di CAFC S.p.A.;
  - l. **regolamento per la gestione delle perdite nelle reti private** (nel seguito, "Regolamento") è la presente regolamentazione della gestione delle perdite d'acqua nelle reti private allo scopo di tutelare gli Utenti del Servizio Idrico Integrato in relazione ad addebiti per prelievi di acqua non utilizzati a seguito di perdite occulte causate da rotture dell'impianto idrico privato.
  - m. **rete privata** o impianto privato è l'impianto a valle del punto di consegna;
  - n. **tipologie d'uso** o **categorie d'uso** sono la tipologia "uso domestico" e la tipologia "uso diverso dal domestico";
  - o. **tutela di primo livello** è la tutela base prevista in caso di perdita occulta in favore di tutte le utenze idriche ai sensi dell'art.19 della deliberazione ARERA n.609/2021/R/IDR. Tale tutela non prevede la corresponsione da parte dell'Utente della quota di adesione alla copertura perdite occulte;
  - p. **tutela di secondo livello** è la tutela rafforzata disciplinata nel presente Regolamento in caso di perdita occulta. La tutela rafforzata è subordinata alla corresponsione della quota di adesione;

- q. **utente finale** o **utenza** (nel seguito, "Utente") è la persona fisica o giuridica che abbia stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del SII. Le utenze condominiali sono a tutti gli effetti equiparate alle utenze finali;
- r. **utenti indiretti** sono i destinatari finali del servizio erogato all'utenza condominiale e coincidono con le unità immobiliari sottese al contratto di fornitura di uno o più servizi del SII;
- s. **utenza condominiale** è l'utenza servita da un unico punto di consegna che distribuisce acqua a più unità immobiliari, anche con diverse destinazioni d'uso.

## **Art. 2. Decorrenza e modalità di adesione e recesso**

### **I. Tutela di primo livello - base**

- 1. La copertura perdite occulte di primo livello, prevista dal presente Regolamento, è riconosciuta a tutte le utenze senza necessità di adesione come previsto dall'art.19 della deliberazione ARERA n.609/2021/R/IDR;

### **II. Tutela di secondo livello - rafforzata**

- 1. La copertura perdite occulte di secondo livello, prevista dal presente Regolamento, è riconosciuta a tutte le utenze che vi abbiano aderito pagando la quota di adesione.
- 2. La quota di adesione, come definita all'Art. 1, viene addebitata automaticamente all'Utente all'attivazione del contratto di fornitura ed applicata per ogni annualità solare con il criterio pro die. Gli Utenti che non intendono confermare l'adesione alla tutela di secondo livello dovranno produrre richiesta scritta di recesso, la quale avrà effetto dalla data di ricevimento di tale comunicazione.
- 3. Il Regolamento, per ogni annualità d'esercizio, interviene a garanzia degli Utenti che non hanno revocato l'adesione per le perdite registrate nelle stesse annualità, restando garantite per le adesioni in corso d'anno le perdite intervenute successivamente alla data di adesione.
- 4. Resta stabilito che per gli Utenti che abbiano esercitato la facoltà di recesso non potrà essere riconosciuta la tutela aggiuntiva di secondo livello; in tal caso si applicheranno le tutele minime di primo livello.

## **Art. 3. Garanzie ed esclusioni**

- 1. Rientrano nella garanzia le perdite occulte come sopra definite:
  - a. derivanti da qualsiasi fatto od omissione accidentale, fortuito ed involontario, compresa colpa dell'Utente;
  - b. derivanti da qualsiasi fatto od omissione colposa o dolosa di terzi (fatta salva la facoltà di rivalsa da parte di CAFC S.p.A.);
  - c. derivanti da incendio, esplosione, scoppio, implosione, colpo d'ariete e fenomeni simili, eventi atmosferici (compreso il gelo) e naturali;
  - d. conseguenti a vetustà e/o degrado dei materiali.
- 2. Restano esclusi dalle condizioni del presente Regolamento e dalle relative garanzie, e pertanto fatturati secondo le fasce tariffarie previste, i consumi determinati da perdite nella rete privata dell'Utente:
  - a. inferiori al doppio del consumo medio giornaliero di riferimento;
  - b. avvenute negli impianti in vista (non interrati od annegati nelle strutture);
  - c. provocate da difettoso funzionamento di rubinetti, valvole, elettrodomestici in genere, pannelli solari, autoclavi, sanitari e relative cassette di risciacquo (cassette wc), galleggianti e troppo pieni;
  - d. conseguenti a dolo dell'Utente;

- e. derivanti da colpa grave dell'Utente, cioè quando l'imperizia o la negligenza del comportamento sono indiscutibili e, di conseguenza, risulta evidente l'inosservanza degli obblighi derivanti dal contratto di fornitura;
  - f. 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.
3. Gli oneri derivanti dai consumi dovuti alle perdite idriche interne al pozzetto ove è ubicato il contatore, dal contatore stesso e sue connessioni, o comunque a monte del punto di consegna, così come definito dai Regolamento del servizio idrico di CAFC S.p.A., saranno a carico del Gestore.

## Art. 4. Procedure in caso di perdita

### I. Obblighi dell'Utente aderente

1. l'Utente che venga a conoscenza di una perdita nella propria rete idrica deve:
  - a. fare quanto possibile per evitare o diminuire la perdita provvedendo immediatamente alle prime riparazioni del guasto, ovvero alla chiusura della saracinesca per il blocco del flusso idrico nell'impianto post contatore;
  - b. al fine di evitare l'aggravamento dei consumi, provvedere tempestivamente, e comunque entro e non oltre tre (3) mesi alla riparazione definitiva del guasto. Il periodo massimo di tre (3) mesi decorrere da quando l'Utente constati la perdita o ne venga a conoscenza con una delle seguenti modalità:
    - i. avviso di consumo anomalo ricevuto direttamente o tramite suo incaricato dal letturista;
    - ii. ricevimento della comunicazione di consumo anomalo;
    - iii. ricevimento della fattura che includa consumi anomali;
  - c. denunciare al Call Center di CAFC S.p.A. al numero verde di **Assistenza Utenti 800 713 711** l'avvenuto sinistro entro e non oltre dieci (10) giorni da quando constati la perdita o venga a conoscenza di un consumo anomalo chiedendo l'apertura della pratica;
  - d. produrre a pena di decadenza, secondo le indicazioni che verranno fornite dal Call Center, entro il termine massimo di dieci (10) giorni dalla data di riparazione del guasto la seguente documentazione:
    - i. documentazione fotografica del danno e dell'intervento di riparazione;
    - ii. fattura relativa alla riparazione, ovvero rapporto tecnico rilasciato da un tecnico abilitato ai sensi del DM 22/01/2008 n° 37 che attesti la conformità qualora i lavori siano stati eseguiti in economia;
  - e. l'Utente deve inoltre:
    - i. conservare le tracce ed i residui del sinistro sino all'accoglimento della pratica da parte di CAFC S.p.A., senza per questo avere diritto ad alcuna indennità;
    - ii. consentire all'incaricato di CAFC S.p.A., a pena di decadenza del diritto alla trattazione agevolata della perdita, di prendere visione della riparazione del punto di rottura, o della messa in opera della nuova linea, o in alternativa delle tracce e dei residui del sinistro;
    - iii. qualora l'entità della perdita, la situazione dell'utenza o l'uso contrattualmente definito lo rendano opportuno, CAFC S.p.A. potrà richiedere all'Utente, che ne resta obbligato a pena di decadenza del diritto alla trattazione agevolata della perdita, di mantenere aperto lo scavo per l'accertamento del punto di rottura e dell'intervento di riparazione.

### II. Obblighi di CAFC S.p.A.

1. A seguito della denuncia di perdita occulta da parte dell'Utente:

- a. Entro sessanta (60) giorni dalla presentazione da parte dell'Utente della documentazione completa prevista, CAFC S.p.A. produrrà risposta di accoglimento o di diniego motivato, previa verifica che:
  - i. l'Utente abbia pagato le fatture antecedenti alla perdita e scadute;
  - ii. il sinistro rientri nelle garanzie definite all'Art. 3;
- b. Qualora lo ritenga necessario, CAFC S.p.A. potrà indagare su circostanze, natura, causa e modalità della perdita, oltre che verificare l'esattezza delle descrizioni e dichiarazioni dell'Utente. Nel caso di richiesta formale all'Utente di integrazioni di documentazioni la stessa interromperà il termine sopraindicato.

## **Art. 5. Gestione della perdita ammessa a ricalcolo**

### **I. Tutela di primo livello - base**

1. CAFC S.p.A. provvederà al ricalcolo della fattura interessata dalla perdita secondo i seguenti criteri:
  - a. in merito al servizio di acquedotto, applicazione di una tariffa pari alla metà della tariffa base, al volume eccedente il consumo medio giornaliero di riferimento, fatta salva una franchigia sui volumi fatturati o fatturabili pari al 30% a cui si applica la tariffazione ordinaria. CAFC S.p.A. provvederà al ricalcolo della fattura in cui è stato rilevato il consumo anomalo e per le fatture successive per un periodo massimo di tre (3) mesi;
  - b. il periodo massimo complessivo ammesso al ricalcolo è di 240 giorni;
  - c. a seguito di dimostrazione della perdita nell'ambiente, esonero dall'applicazione delle tariffe di fognatura e depurazione al volume eccedente il consumo medio giornaliero di riferimento.

### **II. Tutela di secondo livello - rafforzata**

1. CAFC S.p.A. provvederà al ricalcolo della fattura interessata dalla perdita secondo i seguenti criteri:
  - a. in merito al servizio di acquedotto, applicazione di una tariffa pari alla metà della tariffa base, al solo 30% del volume eccedente il consumo medio giornaliero di riferimento, il restante 70% non sarà addebitato o verrà stornato. CAFC S.p.A. provvederà al ricalcolo della fattura in cui è stato rilevato il consumo anomalo e per le fatture successive per un periodo massimo di tre (3) mesi;
  - b. il periodo massimo complessivo ammesso al ricalcolo è di 240 giorni;
  - c. a seguito di dimostrazione della perdita nell'ambiente, esonero dall'applicazione delle tariffe di fognatura e depurazione al volume eccedente il consumo medio giornaliero di riferimento;
  - d. la differenza tra l'importo inizialmente fatturato e l'importo calcolato usando la tutela di secondo livello è pari al contributo a carico della Gestione; a carico dell'Utente avente diritto rimane il solo 30% del volume eccedente il consumo medio giornaliero di riferimento fatturato ad una tariffa pari alla metà della tariffa base, oltre all'importo relativo al consumo calcolato usando il consumo medio giornaliero di riferimento.

## **Art. 6. Contributi eccedenti la consistenza della gestione**

1. Qualora la Gestione non fosse capiente CAFC S.p.A. provvederà comunque al ricalcolo delle fatture interessate dalle perdite facendosene carico. A remunerazione di tale rischio gestionale e dei costi di funzionamento viene consentito a CAFC S.p.A. di imputare al proprio conto economico e di introitare i proventi maturati nell'esercizio sulle somme raccolte dagli Utenti.

## **Art. 7. Condizioni e limiti**

1. Al fine di limitare le perdite idriche determinate da guasti nelle reti private degli Utenti, CAFC S.p.A. si obbliga, nel caso di mancata lettura determinata da impossibilità di accesso al pozzetto contenente il misuratore, a depositare nella cassetta postale disponibile all'indirizzo di fornitura un avviso di mancata lettura con invito all'autolettura del contatore. Il rilascio di tale avviso potrà essere controllato dall'Utente accedendo allo Sportello on Line dal sito di [www.cafcspa.com](http://www.cafcspa.com) visionando la fotografia della cartolina compilata rilasciata, oltre che della data e ora di rilascio.
2. La comunicazione dell'autolettura, nelle forme indicate sull'avviso, dovrà avvenire entro trenta (30) giorni dal rilascio dell'avviso stesso, per consentire la verifica della presenza di possibili perdite in atto e garantire il rispetto del limite massimo di 240 giorni ammessi a ricalcolo. Il rilascio dell'avviso di mancata lettura con l'invito all'autolettura potrà essere validamente sostituito da sms o da e-mail nei casi in cui gli Utenti abbiano provveduto ad indicare tali recapiti; per tali ragioni sarà comunque interesse dell'Utente provvedere a comunicare tali recapiti.
3. Qualora dopo tale avviso l'Utente non effettui l'auto lettura, l'Utente resta pienamente responsabile per le possibili perdite in atto.
4. Laddove il Gestore rilevasse un consumo anomalo in sede di raccolta della misura è tenuto a darne comunicazione tempestiva all'Utente interessato.
5. Nel caso in cui, invece, al momento della rilevazione della lettura, gli addetti riscontrassero un consumo anomalo con una possibile perdita in atto, questi provvederanno a consegnare e far sottoscrivere per ricevuta un apposito avviso all'Utente stesso, se presente, o ad un suo rappresentante presente presso l'utenza al momento della lettura. Nell'avviso vengono indicati i contatti per ottenere le informazioni utili per la gestione della possibile pratica di perdita.
6. Qualora non sia possibile consegnare ad una persona tale avviso, entro tre (3) giorni dalla lettura verrà inoltrata una raccomandata o altra comunicazione che consenta di attestare il ricevimento. A tal proposito si ricorda che è a carico e responsabilità dell'Utente l'aggiornamento dell'indirizzo di spedizione registrato presso il Gestore.
7. Qualora l'Utente sia stato interessato da tre (3) sinistri, anche successivi, CAFC S.p.A. lo escluderà automaticamente dalle garanzie prestate dal presente regolamento, sino a che l'Utente non dimostri il rifacimento della parte dell'impianto interessata.

## **Art. 8. Mancato accoglimento della domanda e controversie**

1. Qualora CAFC S.p.A. dia esito negativo, o per l'Utente non soddisfacente, alla richiesta di ricalcolo dei consumi determinati da perdita nella rete privata, oppure non ne rispetti il termine di 60 giorni per la trattazione, l'Utente potrà accedere gratuitamente alla Procedura di Conciliazione Paritetica messa a disposizione da CAFC S.p.A. in accordo con le Associazioni dei Consumatori firmatarie del Protocollo di Intesa, secondo quanto disposto da apposito Regolamento aziendale, pubblicato sul sito internet [www.cafcspa.com](http://www.cafcspa.com) ovvero richiedere il tentativo di conciliazione presso il Servizio Conciliazione ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente), le cui modalità e termini di accesso sono consultabili sul sito internet [www.sportelloperilconsumatore.it](http://www.sportelloperilconsumatore.it).