

DEFINIZIONI

UTENZA DOMESTICA: Si definiscono tali le utenze private singole, aggregate o divisionali.

UTENZA NON DOMESTICA: Si definiscono tali le utenze industriali, artigianali commerciali, agricolo-zootecniche e uso pubblico. Rientrano in tale definizione le utenze inerenti ad altri usi residuali non ricompresi nella categoria Utenza Domestica.

N.B: Non rientrano, in ogni caso, nella definizione di Utenti i titolari delle utenze intestate a impianti per vivai di piscicoltura, impianti frigoriferi, di condizionamento d'aria, umidificatori, autolavaggi, fontanelle ed usi similari, impianti di inaffiamento, piscine e vasche da nuoto, allevamento animale.

FUGA O PERDITA OCCULTA DI ACQUA (DI SEGUITO, ANCHE: PERDITA O PERDITA OCCULTA): La dispersione e/o Perdita di acqua derivata da un fatto accidentale, fortuito ed involontario a seguito di rottura della condotta a valle del contatore, (anche se conseguente a vetustà o a corrosione o altra causa analoga o assimilabile). La Perdita deve avvenire in una parte dell'impianto interrata o sepolta nel conglomerato cementizio e, in ogni caso non in vista e non rilevabile esternamente in modo diretto ed evidente. Rientra in tale definizione anche la rottura di un impianto interno fuori terra, da cui derivi una perdita d'acqua non visibile o accertabile con la normale diligenza e, comunque, di non facile accesso.

Sono comunque escluse dalla definizione di fuga, le perdite ed i consumi conseguenti e/o derivanti da: non perfetto funzionamento dei rubinetti, degli impianti di utilizzazione e degli impianti di scarico, per rotture alle tubazioni da parte dell'utente e per rotture alle tubazioni provocate da terzi in occasione di lavori da chiunque commissionati.

Non sono considerate "perdite occulte" quelle all'interno di pozzetti o del pozzetto ove è ubicato il contatore, dal contatore stesso e sue connessioni; laddove, invece, la rottura che ha causato la perdita non sia nel pozzetto ma si è intervenuti dal pozzetto per contenere i costi di riparazione, l'Utente dovrà dimostrare che la rottura non è nel pozzetto (ad esempio inviando foto della rottura o dichiarazione dell'idraulico che attesti che la rottura non è nel pozzetto e descriva l'intervento effettuato, spiegando la motivazione per cui si è intervenuti dal pozzetto).

CONTATORE: Strumento atto alla misurazione dell'acqua erogata ad uno specifico utente.

POST CONTATORE: Porzione dell'impianto idrico di pertinenza dell'utente.

CONSUMO ANOMALO: Il consumo eccedente il consumo normale, cioè quello che ragionevolmente farebbe ipotizzare che vi sia una perdita occulta in atto, ovvero un consumo che comunque superi:

- per le utenze domestiche, il 40% del consumo normale;
- per le utenze non domestiche, il 60% del consumo normale;
- per le nuove utenze, il consumo d'acqua complessivo fatturato non deve essere inferiore al 200% del consumo medio degli utenti con analoga concessione, ragguagliata al medesimo periodo.

CONSUMO NORMALE: Il consumo d'acqua desunto dalla media dei consumi storici registrati dall'utente, nei due cicli di fatturazione corrispondenti relativi ai due anni precedenti.

CONSUMO MEDIO: Dato derivante dalla media dei consumi registrati nell'anno precedente/dato registrato da utenti con analoga concessione di nuovi utenti.

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 (definizione ARERA).

BROKER: il servizio è reso per il tramite del Broker di Sorgeaqua, CENTRALE S.p.A.

NORME GENERALI CHE REGOLANO IL SERVIZIO

DURATA del contratto alle attuali condizioni: 30.09.2024 – 30.09.2027

OGGETTO: Il servizio ha ad oggetto il risarcimento, nei limiti dei massimali indicati di seguito, dell'importo conseguente ad un maggior consumo dell'acqua erogata dovuto a Perdite occulte subite dall'utente, che eccede:

- a) per le utenze domestiche, il consumo normale del 40%;
- b) per le utenze non domestiche, il consumo normale del 60%.

Si precisa che la fattura emessa da Sorgeaqua presenta, tra le altre, le seguenti componenti di costo: "Acquedotto", "Fognatura" e "Depurazione". Il risarcimento riguarda esclusivamente il maggior costo relativo al servizio "Acquedotto", mentre "Fognatura" e "Depurazione" e "quota fissa acquedotto" non saranno mai oggetto di risarcimento.

MASSIMALI: Il massimale per sinistro/per anno per ogni singola utenza è stabilito in:

- 12.500€ (dodicimilacinquecento/00) per ciascun utente di tipologia a);
- 12.500€ (dodicimilacinquecento/00) per ciascun utente di tipologia b).

Il limite annuo di indennizzi (di Sorgeaqua) per tutte le utenze non potrà comunque superare la somma complessiva di euro **500.000** (cinquecentomila/00).

FRANCHIGIA: nessuna

EFFICACIA E CALCOLO DELL'INDENNIZZO: il servizio è efficace e l'indennizzo viene corrisposto a condizione che il consumo - risultante nella fattura di pagamento emessa da Sorgeaqua - conseguente ad un maggior utilizzo dell'acqua erogata dovuto a Perdite occulte, risulti superiore:

- a) Al 40% del consumo normale per le Utenze ad uso domestico;
- b) Al 60% del consumo normale per le Utenze ad uso non domestico.

L'indennizzo corrisposto sarà calcolato applicando al volume da indennizzare la tariffa agevolata per i domestici e la tariffa base per i non domestici dell'anno 2022:

- a) € 0,643047/Mc per le utenze domestiche;
- b) € 1,361644/Mc per le utenze non domestiche.

Esempio di Indennizzo per utenza domestica:

- A) Consumo risultante nella fattura = 180 metri cubi;
- B) Consumo normale derivante dalla media delle fatturazioni di due cicli corrispondenti relativi ai due anni precedenti= 100 metri cubi;
- C) Consumo normale maggiorata del 40% = 140 metri cubi;
- D) Volume da indennizzare = 80 metri cubi;
- E) Indennizzo economico = 80 mc X 0,643047€

Qualora si tratti di utenza attivata da meno di due anni si farà riferimento alla media storica dei consumi riferita al periodo intercorso dall'attivazione dell'utenza.

In caso di prima fattura, perché la polizza sia efficace, il consumo d'acqua complessivo fatturato non deve essere inferiore al 200% del consumo medio degli utenti con analoga concessione, ragguagliata al medesimo periodo.

Il servizio copre esclusivamente il costo derivante dal maggior consumo di acqua erogata dovuto a Perdite occulte, al netto dei limiti e delle Franchigie. Detto costo non comprende le quote di tariffe di "Fognatura" e "Depurazione".

L'indennizzo sarà corrisposto come sopra indicato, solo se sono state effettuate due letture annue del contatore (comprese le autoletture), salvo cause di forza maggiore debitamente comprovate.

Qualora la lettura della bolletta oggetto di Perdita Occulta fosse stata effettuata oltre 250 giorni dalla precedente lettura, la Società liquiderà alla Contraente l'indennizzo come sopra determinato con un'ulteriore riduzione del:

- 10% per le letture effettuate da 251 a 270 giorni;
- 20% per le letture effettuate da 270 a 300 giorni;
- 30% per le letture effettuate da 301 a 330 giorni;
- 40% per le letture effettuate oltre i 331 giorni.

Per il calcolo del consumo normale, come indicato al precedente punto, si procede con il calcolo della media di consumo d'acqua derivata dai consumi storici registrati dal misuratore nei due cicli di fatturazione corrispondenti relativi ai due anni che precedono la comunicazione dell'eventuale perdita prodotta dall'utente o della bolletta interessata dalla perdita. I dati dei consumi storici sono da considerarsi al netto di eventuali note di accredito relative al periodo in esame per errori di lettura o altri casi non riguardanti perdite. Si precisa che il mancato pagamento della/e bolletta/e relativa/e al maggior consumo non potrà di per sé essere considerata inosservanza degli obblighi derivanti dal contratto di fornitura stipulato con Sorgeaqua.

OBBLIGHI DELL'UTENTE: L'Utente deve rispettare le seguenti modalità operative

1. fare quanto è possibile per evitare o contenere il danno;
2. al fine di evitare l'aggravamento dei consumi, provvedere tempestivamente e comunque entro e non oltre 30 giorni - da quando constati la perdita o dalla ricezione della fattura che ha rivelato il consumo anomalo - alle prime riparazioni del guasto ovvero alla chiusura della saracinesca per il blocco del flusso idrico nell'impianto post- contatore;
3. denunciare il sinistro alla Contraente attraverso apposito modulo predisposto quanto prima e comunque entro 30 giorni dalla scadenza della bolletta su cui è addebitata la dispersione dell'acqua o da quando si sia venuti a conoscenza della perdita. L'integrazione della documentazione da presentare a riparazione ultimata deve avvenire entro 180 giorni dalla scadenza della bolletta su cui è addebitata la dispersione d'acqua;
4. conservare le tracce (anche fotografiche) e i residui del sinistro fino alla 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;
5. qualora fosse necessario o richiesto, consentire al Perito 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;
6. controfirmare, se richiesto, il verbale di sopralluogo redatto dal perito incaricato dalla Società, apponendo, nel caso, le sue riserve;
7. fornire la dimostrazione del danno mediante idonea documentazione fotografica 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.

ONERI A CARICO DI SORGEAQUA: Ai fini della liquidazione del danno, Sorgeacqua provvederà alla gestione delle relative denunce di sinistro effettuando le seguenti attività di istruttoria:

1. acquisire la denuncia sinistro presentata dall'utente accertando la completezza e correttezza della compilazione della stessa;
2. sincerarsi che la denuncia di sinistro sia stata presentata entro il termine previsto;
3. accertare che l'utente dichiarante abbia aderito al servizio;
4. verificare dallo storico consumi dell'utenza che la dispersione risulti essere superiore al:
 - a) 40% del consumo normale per le utenze domestiche;
 - b) 60% del consumo normale per le utenze non domestiche;
 - c) 200% del consumo medio di utenti con analoga concessione per le nuove utenze.
5. effettuare i conteggi relativi alla quantificazione della perdita ed alla sua valorizzazione economica (volume/tariffa), con evidenza dell'importo da ammettere poi ad indennizzo per motivo di "perdita occulta";
6. scansionare la documentazione di cui sopra (denuncia di sinistro, documentazione fotografica, fattura di riparazione, bolletta di riferimento ove la perdita si sia manifestata a seguito di fattura della Contraente, conteggi predisposti, estratto conto e lettura del contatore documentata da foto) e inviarla al broker per mezzo di posta elettronica o caricata su supporto informatico, con cadenza almeno trimestrale, assieme al report riepilogativo delle pratiche in esso contenute.

DOCUMENTAZIONE ESSENZIALE AI FINI DELLA LIQUIDAZIONE DEL DANNO:

- ✓ denuncia di sinistro dell'utente;
- ✓ documentazione fotografica e fattura di riparazione o, nel caso in cui i lavori siano stati eseguiti in economia, dettagliata dichiarazione comprovante l'avvenuta riparazione a regola d'arte e ricevute/scontrini fiscali per il materiale acquistato con annessa documentazione fotografica;
- ✓ copia della fattura riportante i maggiori consumi ove l'utente sia venuto a conoscenza della perdita occulta a seguito di bolletta emessa dalla Contraente;
- ✓ lettura del contatore a fine fuga documentata da foto, ove l'utente sia venuto a conoscenza prima della fatturazione della Contraente;
- ✓ dettaglio conteggi per quantificazione della perdita.

LIQUIDAZIONE DEL DANNO: il danno, nell'importo accertato e riconosciuto a seguito dell'istruttoria condotta, sarà rimborsato nella prima fattura utile.

RISCHI ESCLUSI: Ferma l'operatività della garanzia per gli eventi indicati e, in ogni caso, fermi i limiti previsti, non sono oggetto di risarcimento le Perdite:

- a) causate da difettoso funzionamento di: rubinetti e impianti di scarico, elettrodomestici, impianti di utilizzazione, addolcitori;
- b) derivanti da danneggiamenti in occasione di interventi di riparazione effettuati dall'utente;
- c) conseguenti a rotture delle tubazioni provocate dall'utente o da terzi durante l'esecuzione di lavori effettuati per conto dell'utente;
- d) conseguenti a lavori edili e/o stradali e/o da scavi e/o da sbancamento del terreno nonché quelle conseguenti ad ogni specie di danno indiretto; nonché cantieri edili e/o utenti che usufruiscono di forniture straordinarie temporanee;
- e) subite dagli impianti in vista (non interrati o annegati in conglomerato cementizio);

- f) all'interno di pozzetti o del pozzetto ove è ubicato il contatore, dal contatore stesso e sue connessioni; laddove, invece, la rottura che ha causato la perdita non sia nel pozzetto ma si è intervenuti dal pozzetto per contenere i costi di riparazione, l'Utente dovrà dimostrare che la rottura non è nel pozzetto (ad esempio inviando foto della rottura o dichiarazione dell'idraulico che attesti che la rottura non è nel pozzetto e descriva l'intervento effettuato, spiegando la motivazione per cui si è intervenuti dal pozzetto);
 - g) conseguenti a dolo dell'utente o quelle che siano in conseguenza di casi preesistenti al momento dell'adesione al servizio e noti all'utente;
 - h) derivanti da colpa grave dell'utente 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;
 - i) causate da terremoti, da eruzioni vulcaniche, da inondazioni;
 - j) verificatesi in occasione di atti di: terrorismo o sabotaggio organizzato, guerra, ostilità (con o senza dichiarazione di guerra), guerra civile, insurrezione, occupazione militare o invasione;
 - k) verificatesi in occasione di esplosioni, emanazioni di calore o radiazioni provenienti da trasmutazione dal nucleo dell'atomo o di radiazioni provocate dall'accelerazione artificiale di particelle atomiche;
 - l) causati da inquinamento graduale;
 - m) causati da fenomeni elettromagnetici;
 - n) dovuti a detenzione o impiego di esplosivi;
 - o) tutte le spese inerenti alla ricerca e riparazione della rottura della condotta che ha determinato le Perdite;
 - p) tutte le spese per il ripristino del conglomerato cementizio.
- Non rientrano, in ogni caso, nella definizione di Utenti i titolari delle utenze intestate a impianti per vivai di piscicoltura, impianti frigoriferi, di condizionamento d'aria, umidificatori, autolavaggi, fontanelle ed usi similari, impianti di innaffiamento, piscine e vasche da nuoto, allevamento animale.

COSTO DEL SERVIZIO

Il costo annuo del servizio è pari ad:

- € 11,00 + IVA per le utenze domestiche
- € 13,60 + IVA per le utenze NON domestiche

I costi di cui sopra verranno distribuiti nelle bollette secondo il piano di fatturazione annuo previsto.

N.B.: condizioni riservate agli Utenti di Sorgeaqua Srl che hanno aderito al servizio.