



REGOLAMENTO PERDITE OCCULTE NELLE RETI PRIVATE

Adottato con Deliberazione del Consiglio di Amministrazione di LTA S.p.A. in data 25.10.2022

Art. 1. Definizioni

1. Ai fini del presente Regolamento e dei documenti ad esso correlati si applicano le seguenti definizioni:
 - a. **Regolamento** è il documento che regola le perdite occulte d'acqua nelle reti private. Il suo scopo è tutelare gli Utenti da rilevanti esborsi in bolletta;
 - b. **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;
 - c. **Consumo anomalo** è il consumo almeno pari al doppio del consumo medio giornaliero di riferimento;
 - d. **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;
 - e. **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;
 - f. **Tutela di secondo livello** è la tutela rafforzata disciplinata nel presente Regolamento in caso di perdita occulta. La tutela comporta la corresponsione della quota di adesione;
 - g. **Quota di adesione** è il canone annuale richiesto all'Utente per accedere alla tutela perdite occulte di secondo livello prevista dal presente Regolamento.

Art. 2. Decorrenza e modalità di adesione e recesso

1. Non è necessaria l'adesione per accedere alla copertura perdite occulte di primo livello prevista dal presente Regolamento;
2. L'adesione alla tutela perdite occulte di secondo livello è facoltativa e può essere richiesta dall'Utente al momento della sottoscrizione del contratto di fornitura ovvero, in forma scritta, in qualsiasi momento successivo. Il pagamento della quota di adesione nella prima bolletta utile costituisce elemento essenziale per ottenere l'avvio delle garanzie previste dal presente Regolamento per la tutela perdite occulte di secondo livello. Qualora la perdita fosse in corso alla data della richiesta di adesione da parte dell'utente, la perdita non potrà beneficiare del servizio di copertura.
3. Il recesso dalla tutela di secondo livello può essere esercitato in forma scritta dall'Utente. Il recesso avrà effetto dalla data di ricevimento di tale comunicazione. Resta stabilito che, per gli Utenti che abbiano esercitato la facoltà di recesso, potrà essere riconosciuta esclusivamente la tutela di primo livello.

Art. 3. Garanzie ed esclusioni

1. Rientrano nella tutela prevista dal presente Regolamento le perdite occulte così come definite all'art.1.
2. Sono escluse dalle condizioni del presente Regolamento, e pertanto fatturati secondo l'articolazione tariffaria in vigore, 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 o conglobati nelle strutture);
 - c. provocate da malfunzionamento di rubinetti, sanitari e relative cassette di risciacquo (cassette wc), di valvole di troppo pieno e dei galleggianti, nonché degli impianti di pompaggio e di decalcificazione acque ed in genere di tutte le apparecchiature di regolazione e controllo presenti negli impianti dell'Utenza (come ad esempio pannelli solari, frigoriferi, fabbricatori di ghiaccio, condizionatori, caldaie, impianti di irrigazione ecc.).

Art. 4. Procedura in caso di perdita

1. L'Utente che venga a conoscenza di una perdita occulta nella propria rete idrica deve:
 - a. denunciare al numero verde di Assistenza Utenti 800 99 28 66 l'avvenuto sinistro entro e non oltre 10 giorni da quando constati la perdita o venga a conoscenza di un consumo anomalo;
 - b. fare quanto possibile per evitare o diminuire la dispersione di acqua, provvedendo immediatamente alle prime riparazioni del guasto, ovvero ove presente alla chiusura della saracinesca per il blocco del flusso idrico nell'impianto privato;
 - c. provvedere tempestivamente, e comunque entro e non oltre 90 giorni, alla riparazione definitiva del guasto. Il periodo massimo di 90 giorni decorre da quando l'Utente constati la perdita o ne venga a conoscenza con una delle seguenti modalità:
 - I. avviso di consumo anomalo ricevuto direttamente dal letturista o da un tecnico incaricato;
 - II. ricevimento della raccomandata di avviso di consumo anomalo inviata in caso di assenza dell'Utente;
 - III. ricevimento della fattura che includa consumi anomali.
 - d. produrre, a pena di decadenza del ricalcolo delle fatture, entro il termine massimo di 10 giorni dalla data di riparazione del guasto:
 - I. la documentazione fotografica del danno e dell'intervento di riparazione, compresa l'eventuale realizzazione di una nuova linea;
 - II. la fattura relativa alla riparazione;
 - III. una o più fotografie panoramiche dove si evincono il pozzetto contatore, la zona interessata alla perdita/riparazione e l'immobile servito;
 - IV. la fotografia del contatore con visibile la lettura dopo la riparazione.
 - e. l'Utente deve inoltre:
 - I. consentire all'incaricato di LTA S.p.A., pena di decadenza della tutela del diritto all'agevolazione della perdita, di prendere visione della riparazione del punto di rottura, o della messa in opera della nuova linea;
 - II. qualora l'entità della perdita, la situazione dell'utenza o l'uso della fornitura contrattualmente definito lo rendano opportuno, LTA S.p.A. potrà richiedere all'Utente, che ne resta obbligato a pena di decadenza del diritto all'agevolazione della perdita, di mantenere aperto lo scavo per l'accertamento del punto di rottura e dell'intervento di riparazione.

Art. 5. Gestione della perdita – tutela di primo livello

1. LTA S.p.A. provvederà al ricalcolo della bolletta o bollette interessate 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 fatturabili pari al 30%;
 - b. 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.
 - c. applicazione della tutela di cui ai precedenti punti a) e b) anche per le fatture eventualmente emesse successivamente a quella in cui è stato rilevato il consumo anomalo per un periodo massimo di 90 giorni, al fine di consentire la riparazione del guasto;
 - d. non saranno rimborsate bollette riferite a periodi precedenti la perdita regolarmente pagate dall'Utente, laddove lo stesso non abbia fatto regolare denuncia.

Art. 6. Gestione della perdita – tutela di secondo livello

1. LTA S.p.A. provvederà al ricalcolo della bolletta o bollette interessate dalla perdita secondo i seguenti criteri:
 - a. in merito al servizio di acquedotto, a fatturare i soli volumi corrispondenti al consumo medio giornaliero di riferimento;
 - b. in merito ai servizi di fognatura e depurazione a seguito di dimostrazione della perdita nell'ambiente, a fatturare i soli volumi corrispondenti al consumo medio giornaliero di riferimento;
 - c. applicazione della tutela di cui ai precedenti punti a) e b) anche per le fatture eventualmente emesse successivamente a quella in cui è stato rilevato il consumo anomalo per un periodo massimo di 90 giorni, al fine di consentire la riparazione del guasto;
 - d. non saranno rimborsate bollette riferite a periodi precedenti la perdita regolarmente pagate dall'Utente, laddove lo stesso non abbia fatto regolare denuncia.

Art. 7. Condizioni e limiti

1. Ogni Utente risponde della buona costruzione e manutenzione degli impianti idrici privati e ha il diritto-dovere di controllare i consumi attraverso l'autolettura del proprio misuratore.
2. Qualora lo stesso tratto dell'impianto idrico privato fosse interessato da una seconda perdita nei 3 anni successivi alla prima, le tutele previste dal presente Regolamento non saranno applicate alla seconda perdita occorsa, fatto salvo il caso in cui l'Utente non abbia provveduto alla completa sostituzione dell'intero tratto di impianto. Spetterà all'Utente dimostrare l'avvenuta sostituzione del tratto, con idonea documentazione fotografica e fattura d'intervento, per beneficiare dell'agevolazione sulla perdita. Decorso 3 anni dalla prima perdita, in ogni caso, l'Utente potrà accedere nuovamente alle tutele previste dal presente Regolamento.
3. Al fine di limitare le perdite idriche determinate da guasti nelle reti private degli Utenti, LTA 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.
4. Qualora dopo tale avviso l'Utente non effettui l'autolettura, l'Utente resta pienamente responsabile per le possibili perdite in atto.

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, verrà inoltrata una raccomandata. A tal proposito ricorda che è a carico e responsabilità dell'Utente l'aggiornamento dell'indirizzo di spedizione registrato presso il Gestore.
7. Il costo del servizio copertura perdite occulte di secondo livello è indicato nel "Tariffario unico per le prestazioni e servizi resi all'Utenza", consultabile sul sito web www.lta.it. Il costo annuo del servizio è addebitato pro quota direttamente in fattura.

Art. 8. Mancato accoglimento della domanda e controversie

1. Qualora LTA S.p.A. dia esito negativo o non soddisfacente per l'Utente alla richiesta di ricalcolo dei consumi determinati da perdita nella rete privata, l'Utente potrà attivare gratuitamente la Procedura di Conciliazione Paritetica messa a disposizione sul sito internet www.lta.it ovvero richiedere il tentativo di conciliazione al Servizio Conciliazione ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente), le cui modalità e termini di accesso sono consultabili sul sito web www.sportelloperilconsumatore.it.