



CORDAR SPA BIELLA SERVIZI

REGOLAMENTO PER LA DISCIPLINA DELLE PERDITE IDRICHE OCCULTE

ai sensi della normativa ARERA

(Delibera 665/2017/R/idr)

(Delibera 609/2021/R/idr)

**Revisione 04 del 17 dicembre 2024
(Atto n. 14 seduta di CDA del 17/12/24)**

Art. 1 – PREMESSE

Il presente Regolamento disciplina le circostanze e le conseguenze connesse agli eventi di perdite occulte nell'impianto idrico dell'utente a valle del punto di consegna dell'acquedotto, da cui ne deriva la possibilità per l'utente stesso di accedere all'eventuale ricalcolo dell'anomalo consumo fatturato.

Il Regolamento richiama inoltre il Regolamento d'Utenza e la Carta del Servizio emanati dall'Autorità d'Ambito ATO2 che costituiscono parte integrante del contratto di fornitura del servizio idrico integrato, in particolare agli articoli che contemplano la responsabilità dell'utente al mantenimento e al controllo del buon funzionamento dell'impianto idrico e alla sezione espressamente dedicata alle perdite occulte.

Il servizio di ricalcolo da perdite idriche occulte è disponibile per le tipologie di utenza così come classificate ai Titoli 2 e 3 del TICS (Delibera ARERA n. 665/2017/R/idr; sono esclusi gli impianti antincendio) e contiene gli elementi di tutela previsti dalla Delibera ARERA n. 609/2021/R/idr.

Non riguarda invece il collettamento e la depurazione dei reflui industriali (di cui al titolo 4 del TICS) autorizzati allo scarico in pubblica fognatura.

Art. 2 – CAMPO DI APPLICAZIONE

Le misure di tutela previste dal presente Regolamento vengono applicate agli utenti di cui al Titolo 2 e 3 del TICS (sono esclusi gli impianti antincendio) che rispettino cumulativamente le seguenti condizioni:

- siano titolari di un contratto di fornitura per il servizio idrico integrato di cui Cordar SpA Biella Servizi ne risulta Gestore;
- abbiano aderito al servizio per la disciplina delle perdite occulte secondo le modalità dettate dal Regolamento;
- siano in regola con il versamento del relativo corrispettivo alla data della segnalazione dell'evento;
- siano in regola con gli obblighi contrattuali sulla fornitura in essere (assenza di morosità pagamenti);
- in caso di misuratori NON accessibili abbiano comunicato al Gestore almeno con cadenza semestrale l'autolettura del misuratore ai fini della tracciabilità del consumo medio annuo (CA), ovvero del consumo medio giornaliero;
- l'anomalo consumo fatturato sia almeno pari al doppio del consumo medio giornaliero di riferimento.

Per i casi di esclusione di cui all'art 6, sono comunque previste misure di tutela minime disciplinate dagli Art. 7 e 8.

Art. 3 – DEFINIZIONI

PERDITA OCCULTA:

perdita idrica occorsa 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.

Pertanto, per essere considerata occulta, la perdita deve avvenire in una parte dell'impianto idrico circoscritta in un luogo inaccessibile (interrata o inglobata nel conglomerato cementizio, ecc.); qualsiasi intervento o azione che l'utente può effettuare in modo diretto, ad esempio "alzare il chiusino", "esaminare il pozzetto o la nicchia dove è ubicato il misuratore", esclude la perdita occulta.

La conseguente fuoriuscita d'acqua deve derivare da un fatto assolutamente involontario ed essere prolungata.

CONSUMO MEDIO GIORNALIERO DI RIFERIMENTO:

rappresenta il consumo medio giornaliero degli ultimi due anni (CMG) 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 indicata in fattura.

Art. 4 – COSTO DEL SERVIZIO, MODALITA' DI ADESIONE E DI RINUNCIA

COSTO

L'adesione al servizio di disciplina delle perdite occulte e di ricalcolo dei consumi derivanti dalle stesse ha un costo annuo a carico dell'utente (per ciascuna unità abitativa servita) a seconda della tipologia d'uso:

- Uso Domestico: importo pari a €/anno **5,00+IVA**;
- Usi diversi dal Domestico: importo pari a €/anno **15,00+IVA**.

L'importo viene addebitato in fattura con il meccanismo **pro-die** secondo il ciclo di fatturazione. Il canone così determinato comprende:

- ✓ gestione della pratica compreso il diritto al riconteggio della fattura (emessa o di prossima emissione) secondo le modalità riportate;
- ✓ eventuale sopralluogo tecnico da parte di Cordar SpA Biella Servizi per la verifica della rottura.

MODALITA' DI ADESIONE

L'adesione avviene – in via facoltativa - all'atto della sottoscrizione del contratto e si rinnova tacitamente di anno in anno, salvo espressa rinuncia.

L'adesione avviene, con ulteriore facoltà di sottoscrizione successiva all'attivazione, mediante compilazione di apposito modulo (Mod. 03 – Adesione al servizio per la disciplina delle perdite occulte) e presentazione dello stesso secondo le modalità esplicitate sul sito della Società www.cordabiella.it home page-perdite occulte (consegna presso lo sportello Utenti, trasmissione a mezzo A.R., fax, mail, PEC). In tal caso, l'utente potrà beneficiare del servizio di ricalcolo dei consumi a partire dal periodo di fatturazione in cui è stato fatturato il contributo per l'adesione con il metodo pro-die.

MODALITA' DI RINUNCIA

L'utente ha facoltà di rinunciare al servizio (se attivato) trasmettendo istanza redatta sull'apposito modulo (Mod. 04 – Rinuncia al servizio per la disciplina delle perdite occulte) e presentazione dello stesso secondo le modalità esplicitate sul sito della Società www.cordabiella.it home page-perdite occulte (consegna presso lo sportello Utenti, trasmissione a mezzo A.R., fax, mail, PEC).

A tutela delle scelte dell'Utente, non sono ammesse comunicazioni telefoniche o verbali.

Art. 5 – MODALITA' OPERATIVE

OBBLIGAZIONI A CARICO DELL'UTENTE

Per accedere all'agevolazione l'utente (nel caso di Condomini, tramite l'Amministratore) deve:

1. segnalare tempestivamente alla Società la perdita occulta all'accertamento della stessa o comunque entro 3 mesi dalla scadenza della fattura con maggior consumo; la segnalazione va obbligatoriamente redatta sulla modulistica che la Società ha reso disponibile sul proprio sito web o presso i propri uffici (Mod. 01 - Segnalazione perdita occulta):
 - a) compilata in tutte le sue parti e comprensiva di ogni informazione utile inerente le circostanze dell'evento al fine di permettere la definizione di una data per l'eventuale sopralluogo tecnico di verifica da parte della Società;
 - b) corredata dalla documentazione fotografica attestante la perdita occulta comprovante l'esistenza delle circostanze che hanno generato la perdita ed attestante l'effettivo stato dei luoghi prima della riparazione;
 - c) inserendo i dati di consumo rilevati dal misuratore al riscontro della perdita;
 - d) allegando copia di un valido documento di identità;
 - e) trasmessa alla Società con consegna secondo le modalità esplicitate sul sito della Società www.cordabiella.it home page-perdite occulte (consegna presso lo sportello Utenti, trasmissione a mezzo A.R., fax, mail, PEC);
2. far eseguire, a proprie spese e a regola d'arte, da un tecnico qualificato e nel minor tempo possibile la riparazione della perdita, oppure modificare l'impianto idrico di distribuzione qualora, anziché riparare la perdita, ritenga di escludere il tratto di tubazione interessato dalla medesima.

La data di inizio lavori dovrà essere notificata a Cordar SpA Biella Servizi con un anticipo di almeno **48 ore**;
3. entro i **30 giorni** naturali e consecutivi dalla segnalazione, l'utente deve trasmettere la modulistica comprovante l'avvenuta riparazione della perdita occulta resa disponibile dalla Società sul proprio sito web o presso i propri uffici (Mod. 02 – Attestazione avvenuta riparazione perdita occulta).

Tale modulo deve essere consegnato secondo le modalità esplicitate sul sito www.cordabiella.it home page-perdite occulte (consegna presso lo sportello Utenti, trasmissione a mezzo A.R., fax, mail, PEC), debitamente compilato in tutte le sue parti, sottoscritto e corredato di:

- a. dichiarazione di avvenuta riparazione a "regola d'arte" in conformità alle vigenti normative tecniche, contenente relazione tecnica dettagliata rilasciata dalla ditta esecutrice dell'intervento con indicazione dei lavori eseguiti e degli accorgimenti adottati per evitare il ripetersi del danno;
- b. documentazione fotografica attestante l'effettivo stato dei luoghi, prima, durante e dopo l'intervento di riparazione;
- c. fattura/ricevuta fiscale della/e ditta/e intervenuta/e (idrauliche, specializzate in ricerca perdite, escavazioni, etc.);
- d. fotocopia del documento d'identità in corso di validità;
- e. rilevazione della lettura del contatore dopo la riparazione.

La mancata osservanza dei tempi, delle modalità e della documentazione richiesta dalla procedura dà origine alla decadenza del diritto dell'Utente.

ADEMPIMENTI A CARICO DEL GESTORE

Ad avvenuta acquisizione della documentazione trasmessa, Cordar S.p.A. Biella Servizi ne verificherà l'idoneità e la completezza.

Nel caso in cui il danno integri effettivamente la fattispecie prevista dal presente Regolamento, la Società provvederà a ricalcolare i consumi inficiati dalla perdita occulta.

Cordar S.p.A. Biella Servizi verificherà l'applicabilità del presente Regolamento anche in base alle risultanze degli eventuali accertamenti tecnici.

Art. 6 – ESCLUSIONI

Non rientrano tra le perdite occulte, ovvero sono escluse dalla possibilità di ricalcolo ai sensi dell'art. 8 lettera a) del presente Regolamento, le seguenti casistiche esemplificative e non esaustive:

- a) perdite derivanti da malfunzionamento dei rubinetti, delle valvole di tenuta idraulica, delle autoclavi, dei dispositivi delle vasche di riserva o degli impianti di utilizzazione ivi compresi, in particolare, quelli di irrigazione, di condizionamento ed elettrodomestici in genere;
- b) malfunzionamento di apparecchiature al servizio di utenze non domestiche che, in quanto tali, dovrebbero essere soggette a programmi di ispezione e/o manutenzione periodica (es. banchi frigoriferi, impianti antincendio, ecc.);
- c) perdite visibili quali ad esempio quelle riscontrabili nei servizi igienici, negli addolcitori e nei potabilizzatori domestici;
- d) perdite accidentali, non occulte, come quelle derivanti ad esempio da rotture di impianti a vista o e nei pozzetti di ispezione.

Non danno inoltre accesso alle tutele di cui al presente Regolamento, ovvero non beneficiano della possibilità di ricalcolo ai sensi dell'art. 8 lettera a), le bollette anormalmente elevate **a causa delle seguenti condizioni**:

- e) inosservanza degli obblighi contrattuali sulla fornitura in essere (morosità pagamenti);
- f) reiterazione delle perdite che dovessero verificarsi per la stessa Utenza nel corso di **anni 3** dalla data di emissione della fattura in cui è stato rilevato il consumo anomalo;
- g) mancata osservanza dei tempi, della modalità e della documentazione richiesta dalla procedura di cui al presente Regolamento
- h) l'anomalo consumo fatturato non sia pari ad almeno il doppio del consumo medio giornaliero di riferimento

Per le tutele diverse da quelle che danno diritto alla possibilità di ricalcolo ai sensi dell'art. 8 lettera a) si rimanda ai casi previsti dall'art. 8 lettere b) e c)

Sono escluse da qualsiasi tipo di ricalcolo e tutela le perdite conseguenti a dolo o colpa grave dell'Utente

Art. 7 – LIVELLI MINIMI DI TUTELA

Sono previsti i seguenti livelli minimi di tutela per le utenze, nel caso si manifestino problematiche di perdite occulte:

- a) tempistica per accedere nuovamente alla tutela, da parte di un singolo utente, non superiore a 3 anni dalla data di emissione della fattura in cui è stato rilevato il consumo anomalo;
- b) applicazione della tutela anche per le fatture successive a quella in cui è stato rilevato il consumo anomalo per un periodo di almeno 3 mesi, al fine di consentire la riparazione del guasto;
- c) tutele di prezzo, da applicare con riferimento alla fattura in cui è stato rilevato il consumo anomalo e nei mesi successivi previsti:
 - i. 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. in merito al servizio di acquedotto, applicazione di una tariffa non superiore alla metà della tariffa base, al volume eccedente il consumo medio giornaliero di riferimento, fatta salva una franchigia sui volumi fatturabili non superiore al 30%;
- d) applicazione delle modalità di rateizzazione previste dall'articolo 42 dell'Allegato A alla deliberazione 655/2015 (RQSII).

Art. 8 – MODALITA' DI RICALCOLO

I parametri presi a riferimento, per il ricalcolo dei consumi viziati da perdita, sono il consumo medio giornaliero dei 2 anni precedenti o, nell'indisponibilità del dato, il consumo annuo di riferimento dell'utente o della tipologia d'uso di appartenenza.

a) PERDITE OCCULTE PER UTENTI ADERENTI AL SERVIZIO

- ✓ Per acquedotto applicazione delle tariffe standard sui volumi ricalcolati, non si applica nessuna franchigia sui volumi fatturabili (intero consumo rilevato), i volumi eccedenti non vengono fatturati.
- ✓ Per fognatura e depurazione applicazione delle tariffe standard sui volumi ricalcolati, i volumi eccedenti non vengono fatturati.

b) PERDITE OCCULTE PER UTENTI NON ADERENTI AL SERVIZIO O ESCLUSI DALLA PROCEDURA ai sensi dell'ART.6 lettere e) f) g) h)**

- ✓ Per acquedotto applicazione delle tariffe standard sui volumi ricalcolati e su una franchigia del 30% sui volumi fatturabili (intero consumo rilevato), i volumi eccedenti non vengono fatturati.
- ✓ Per fognatura e depurazione applicazione delle tariffe standard sui volumi ricalcolati, i volumi eccedenti non vengono fatturati.

****** *qualora vengano regolarizzati anticipatamente tutti gli importi insoluti relativi a morosità effettive e non a bollette inficiate dalla perdita e oggetto di ricalcolo*

c) PERDITE NON OCCULTE ai sensi dell'ART.6 lettere a) b) c) d)

- ✓ Per acquedotto applicazione delle tariffe standard sui volumi fatturabili (intero consumo rilevato).
- ✓ Per fognatura e depurazione applicazione delle tariffe standard sui volumi ricalcolati, i volumi eccedenti non vengono fatturati. *

***** *qualora lo stesso Gestore constati, secondo le proprie modalità, che il volume di acqua fuoriuscita dalla perdita non sia stato convogliato nel sistema fognario*

Considerando i seguenti volumi in metri cubi (mc) di esempio:

1000 mc = volumi fatturabili viziati da perdita

100 mc = volumi ricalcolati

300 mc = franchigia 30% sui volumi fatturabili

900 mc = volumi di eccedenza senza applicazione di franchigia

600 mc = volumi di eccedenza con applicazione di franchigia

Si avrà:

Modalità di ricalcolo art.8	MC Acqua fatturati a tariffa standard	MC Acqua di franchigia fatturati a tariffa standard	MC Acqua di eccedenza non fatturati	MC Fognatura fatturati a tariffa standard	MC Fognatura di eccedenza non fatturati	MC Depurazione fatturati a tariffa standard	MC Depurazione di eccedenza non fatturati
a)	100	0	900	100	900	100	900
b)	100	300	600	100	900	100	900
c)	1000	0	0	100	900	100	900
MC fatturati							
MC non fatturati							

Art. 9 – DICHIARAZIONI MENDACI

Dichiarazioni mendaci, fatture palesemente incongruenti, documentazione fotografica non attinente, potranno giustificare eventuali verifiche e responsabilità a carico del soggetto che ha prodotto la relativa documentazione.

Art. 10 – RATEIZZAZIONE DEI PAGAMENTI

Cordar S.p.A. Biella Servizi garantisce all'Utente la possibilità di rateizzare i pagamenti come previsto dall'Art. 42 dell'Allegato A della Delibera 655/2015/R/idr secondo le modalità indicate in fattura.

Art. 11 – ENTRATA IN VIGORE

Per tutto quanto non espressamente previsto con il presente atto, si fa espresso rinvio ai vigenti Regolamenti in materia e, segnatamente, al Regolamento di Utenza e alla Carta del Servizio pubblicati sul sito www.cordarbiella.it.

Le disposizioni di cui al presente Regolamento hanno efficacia a decorrere dalla data della relativa approvazione da parte del Consiglio di Amministrazione di Cordar S.p.A. Biella Servizi.