

REGOLAMENTO PER LA GESTIONE DELLE PERDITE NELLE RETI PRIVATE
(Approvato nel C.d.A. di CAFC SpA nella seduta del 17.12.2012)

Art 1 – DEFINIZIONI

Regolamento: CAFC SpA stabilisce un Regolamento per la 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 causate da rotture dell'impianto idrico privato. Scopo esclusivo, restando esclusa qualsiasi altra fattispecie, è di tutelare l'Utente da bollette onerose dovute a perdite occulte derivanti da rotture negli impianti privati tramite il pagamento di un contributo, o quota di adesione, calcolato in unica soluzione riferita all'annualità solare e secondo termini e condizioni fissate dal presente Regolamento.

Costituzione della Gestione: la gestione è costituita addebitando ad ogni Utente del servizio idrico integrato che fruisce del servizio di fornitura di acqua potabile da rete pubblica una quota di adesione così come annualmente stabilita con delibera del C.d.A. di CAFC SpA.

Consumo anomalo: il consumo eccedente il *consumo medio*, cioè quello che ragionevolmente farebbe ipotizzare che vi sia una possibile perdita occulta in atto, ovvero un consumo che comunque superi il 100 % del consumo medio.

Consumo medio: il consumo risultante dalla media dei consumi registrati nel biennio precedente alla lettura antecedente quella anomala. Dal calcolo saranno esclusi i consumi relativi ai periodi in cui si siano verificate delle perdite dimostrate o documentabili. Qualora si tratti di utenza attivata da meno di 600 giorni si farà riferimento al consumo riferito al periodo intercorso dall'attivazione dell'utenza o, in caso di prima bolletta, al consumo di utenti analoghi per tipologia d'uso e fascia di consumo.

Art 2 - AMBITI

CAFC SpA a decorrere dal 01.01.2013 si obbliga a gestire secondo quanto previsto dal presente Regolamento le perdite occulte eccedenti il doppio del consumo medio intervenute nell'impianto post contatore dei Clienti del Servizio idrico integrato che hanno dato adesione al Regolamento di gestione:

- derivanti da qualsiasi fatto od omissione accidentale, fortuito ed involontario, compresa colpa dell'Utente;
- derivanti da qualsiasi fatto od omissione colposo o doloso di terzi (fatta salva la facoltà di rivalsa da parte di CAFC SpA);
- derivanti da incendio, esplosione, scoppio, implosione, colpo d'ariete e fenomeni simili, eventi atmosferici (compreso il gelo) e naturali;
- conseguenti a vetustà e/o degrado dei materiali.

Il Regolamento di gestione 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.

Resta stabilito che per gli Utenti che non aderiscono non potrà essere riconosciuto alcun abbuono in caso di perdite occulte.

Art 3 – ADESIONI E RECESSI

La quota di adesione viene addebitata automaticamente per ogni annualità solare in unica soluzione in occasione della prima fatturazione emessa nell'esercizio e successiva all'istituzione del Regolamento di gestione. Il pagamento di tale quota costituisce elemento essenziale per ottenere le garanzie previste.

Per il primo anno di attività gli Utenti che non intendono confermare l'adesione dovranno produrre richiesta di recesso, ottenendo il rimborso della quota di adesione dell'annualità in corso con la bolletta immediatamente successiva alla richiesta. Per gli anni successivi le disdette andranno a decorrere dall'annualità solare successiva.

Gli Utenti potranno dare adesione in fasi successive sottoscrivendo l'apposito modulo e con le garanzie operanti per le perdite intervenute successivamente alla data di adesione. In tale caso, come per i nuovi Utenti, la prima quota di adesione, calcolata sempre su base annuale, verrà addebitata sulla prima bolletta emessa.

Art 4 - ESCLUSIONI

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:

- inferiori al doppio del consumo medio;
- avvenute dagli impianti in vista (non interrati od annegati nelle strutture);
- provocate da difettoso funzionamento di rubinetti, valvole, elettrodomestici in genere, sanitari e relative cassette di risciacquo (cassette wc), galleggianti e troppo pieni;
- verificatesi all'interno di pozzetti di manovra, di collegamento, o del pozzetto ove è ubicato il contatore, dal contatore stesso e sue connessioni, o comunque a monte del punto di consegna così come definito dai regolamenti di CAFC SpA;
- conseguenti a dolo dell'Utente;
- 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;
- 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.

Art 5 – GESTIONE DEL REGOLAMENTO

La gestione spetta a CAFC SpA che si avvale nella gestione della struttura Commerciale ed Amministrativa di CAFC SpA secondo le procedure stabilite al riguardo.

Art 6 - PROCEDURE IN CASO DI PERDITA

a - Obblighi dell'Utente aderente

L'Utente che venga a conoscenza di una perdita nella propria rete idrica deve:

- fare quanto possibile per evitare o diminuire la perdita;
- al fine di evitare l'aggravamento dei consumi provvedere tempestivamente ma comunque entro e non oltre 10 giorni - da quando constati la perdita o venga a conoscenza di un consumo anomalo, o dall'avviso di consumo anomalo ricevuto direttamente o tramite suo incaricato dal letturista, o dal ricevimento della comunicazione di consumo anomalo, ovvero dal ricevimento della fattura che includa consumi anomali - alle prime riparazioni del guasto, ovvero alla chiusura della saracinesca per il blocco del flusso idrico nell'impianto post contatore;
- segnalare al Call Center di CAFC SpA (800 713 711) l'avvenuto sinistro entro e non oltre 10 giorni da quando constati la perdita o venga a conoscenza di un consumo anomalo;

- produrre formale denuncia di perdita, secondo le indicazioni che verranno fornite dal Call Center di CAFC SpA, entro il termine massimo di 20 giorni dalla data di apertura del sinistro, avvenuta con la segnalazione di cui sopra;
- fornire dimostrazione del danno mediante idonea documentazione fotografica, rapporto del tecnico riparatore, fattura relativa alla riparazione o, qualora i lavori siano stati eseguiti in economia, rapporto tecnico rilasciato da un tecnico abilitato ai sensi del DM 22/01/2008 n° 37 che attesti la conformità del lavoro eseguito;
- conservare le tracce ed i residui del sinistro sino all'accoglimento della pratica da parte di CAFC SpA, senza per questo avere diritto ad alcuna indennità;
- consentire all'incaricato di CAFC SpA, 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;
- qualora l'entità della perdita, la situazione dell'utenza o l'uso contrattualmente definito lo rendano opportuno, CAFC SpA 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.

b - Documentazione essenziale al fine dell'accoglimento della domanda

- denuncia dell'Utente interessato entro i termini sopra indicati;
- documentazione fotografica del danno e dell'intervento di riparazione;
- 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 del lavoro eseguito;
- in ogni caso l'Utente, a pena di decadenza, dovrà fornire la documentazione richiesta entro e non oltre 30 gg dalla formale denuncia di perdita, o in alternativa dare formale motivazione dei ritardi.

c - Obblighi di CAFC SpA

Entro 60 gg dalla presentazione da parte dell'Utente della documentazione completa prevista, CAFC SpA produrrà risposta di accoglimento o di diniego motivato, previa verifica che:

- l'istante non abbia espresso la volontà di non aderire e richiesto il rimborso della quota di adesione;
- l'istante abbia pagato la fattura includente la quota di adesione, se scaduta precedentemente all'istanza;
- il consumo relativo alla perdita sia superiore al doppio del consumo medio;

Qualora lo ritenga necessario CAFC 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 7 – GESTIONE DELLA PERDITA AMMESSA A RICALCOLO

CAFC SpA provvederà al ricalcolo della fattura interessata dalla perdita secondo i seguenti criteri:

- la parte del consumo considerata come perdita sarà ottenuta moltiplicando i giorni intercorrenti tra la data della lettura che ha evidenziato la perdita e quella della lettura precedente, sommati ulteriori 10 giorni massimi per l'effettuazione delle riparazioni e con un limite massimo complessivo di 240 giorni, per la media dei consumi rilevata in tale periodo;
- la parte di consumo così ammessa a perdita verrà ricalcolata applicando la tariffa 2 (o tariffa base) per il servizio idrico, senza l'addebito degli oneri relativi ai servizi di fognatura e depurazione, non fruiti, salvo che venga dimostrato che il consumo interessato dalla perdita interessa comunque anche il servizio di fognatura;
- sulla perdita così come sopra ricalcolata resterà a carico dell'Utente una franchigia pari al 30% dell'importo;
- la differenza tra l'importo inizialmente fatturato e la franchigia a carico dell'Utente è pari al contributo a carico della gestione delle perdite;
- a carico dell'Utente con diritto all'intervento resta la sola franchigia così come sopra calcolata.

Art 8 – CONTRIBUTI ECCEDENTI LA CONSISTENZA DELLA GESTIONE

CAFC SpA provvederà comunque all'erogazione dei contributi non coperti dalle somme accantonate in un dato esercizio facendosene carico. A remunerazione di tale rischio gestionale e dei costi di funzionamento viene consentito a CAFC SpA di imputare al proprio conto economico e di introitare i proventi maturati nell'esercizio sulle somme raccolte dagli Utenti.

Art 9 – CONDIZIONI E LIMITI

Al fine di limitare le perdite idriche determinate da guasti nella reti private degli Utenti, CAFC SpA 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 sul sito di CAFC SpA visionando la fotografia della cartolina compilata rilasciata, oltre che della data e ora di rilascio.

La comunicazione dell'autolettura, nelle forme indicate sull'avviso, dovrà avvenire entro 40 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 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.

Qualora l'Utente sia stato interessato da tre sinistri, anche successivi, CAFC SpA lo escluderà automaticamente dalle garanzie prestate dal presente regolamento, sino a che l'Utente non dimostri il rifacimento della parte dell'impianto interessata.

CAFC SpA si impegna a discutere mensilmente in Conciliazione Paritetica la gestione di un sinistro scelto in maniera casuale dal Rappresentante delle Associazioni designato.

Art 10 – MANCATO ACCOGLIMENTO DELLA DOMANDA

Qualora CAFC SpA 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 alla Conciliazione Paritetica nelle forme previste.

Art 11 – CONTROVERSIE

In caso di controversie inerenti l'esistenza, validità, inadempimento o risoluzione del presente regolamento che dovessero insorgere tra gli Utenti aderenti e CAFC SpA, responsabile della gestione ai sensi e per gli effetti di quanto disposto dall'art 5, l'Utente ha facoltà di esperire procedura di Conciliazione paritetica nei modi e nei tempi stabiliti dall'apposito Regolamento di Conciliazione paritetica.

Art 12 – CONTROLLO

Il controllo del rispetto delle regole previste dal presente Regolamento, oltre che la verifica del rispetto delle norme di legge vigenti in materia, sono effettuate dalla Consulta d'ambito per il servizio idrico integrato Centrale Friuli nella sua istituzionale attività di controllo.

Sulla base dei disposti contenuti nell'art 2 della L 244/2007 al fine di tutelare i diritti degli utenti e promuovere il miglioramento del servizio offerto, CAFC SpA convoca annualmente in apposita sessione le Associazioni dei Consumatori componenti il Comitato consultivo degli utenti dalla Consulta d'ambito per il servizio idrico integrato Centrale Friuli di cui all'art 21 L.R. 13/05 e DGR 1754/2010.