

| | | |
|--|--|---|
| | PROCEDURA OPERATIVA PERDITE OCCULTE | Rev 0 Del 14/05/2021 PAG. 1 DI 4 |
|--|--|---|



Argomento:
PERDITE OCCULTE

INDICE

| | | |
|-----|-------------------------------------|---|
| 1 | GENERALITÀ | 2 |
| 1.1 | SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE | 2 |
| 1.2 | DEFINIZIONI..... | 2 |
| 1.4 | RESPONSABILITÀ | 2 |
| 2 | MODALITÀ OPERATIVE | 2 |
| 3. | REGISTRAZIONI..... | 4 |

| REV. | DATA | OBIETTIVO DELLA REVISIONE |
|------|----------|---------------------------|
| 0 | 14/05/21 | Prima emissione |
| 0 | 28/05/21 | Approvazione in CdA |

| | | |
|--|--|---|
| | PROCEDURA OPERATIVA PERDITE OCCULTE | Rev 0 Del 14/05/2021 PAG. 2 DI 4 |
|--|--|---|

1 GENERALITÀ

1.1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura descrive le attività conseguenti alla presentazione di riconoscimento di una perdita c.d. "occulta" da parte del cliente finale in ambito acquedottistico ed è transitoria fino alla approvazione, da parte della ARERA, di una Delibera uniforme su tutto il territorio nazionale.

1.2 DEFINIZIONI

Perdita occulta: è la perdita che si verifica nel tratto di condotta interna posto a valle del gruppo di misura e che non era rilevabile da parte dell'utente con l'ordinaria diligenza e di cui egli ha preso conoscenza solo attraverso l'emissione della bolletta a conguaglio.

1.3 RIFERIMENTI

- Norma UNI EN ISO 9001:2015 punto 7.4
- Norma UNI EN ISO 14001:2015 punto 7.4

1.4 RESPONSABILITÀ

Ufficio Commerciale: acquisizione delle richieste avanzate dai clienti per il riconoscimento di perdite occulte

Fontaniere: opera il sopralluogo e compila una relazione dettagliata circa la situazione rilevata dal cliente

Dirigente Area Acquedotto: approva la relazione tecnica del fontaniere ed autorizza il trasferimento della pratica al Responsabile Commerciale per il ricalcolo delle bollette in contestazione;

Responsabile Commerciale: riceve la pratica di perdita occulta, fa provvedere dagli Uffici al ricalcolo delle bollette in contestazione ed approva le pratiche per il rimborso di importi fino a € 1.500;

Dirigente Commerciale / Contabilità: verifica ed approva pratiche per il rimborso di importi compresi tra € 1.500 e € 5.000;

Direzione Aziendale: approva pratiche per il rimborso di importi compresi tra € 5.000 e € 15.000;

Consiglio di Amministrazione: approva pratiche per il rimborso di importi superiori ad € 15.000.

2 MODALITÀ OPERATIVE

Allo scopo di uniformare il trattamento e la gestione delle perdite occulte ai clienti ed il loro riconoscimento si definisce la seguente procedura:

Dispersione di acqua nelle condotte interne del Cliente

a) Il Cliente deve porre la massima cura nella ricerca ed immediata eliminazione di guasti o simili nelle proprie condotte interne che possano provocare dispersioni di acqua.

b) L'Azienda non si assume in merito alcun obbligo di richiamare l'attenzione del Cliente su eventuali, anche sproporzionati, aumenti di consumo che potessero comunque essere rilevati, pur adoperandosi, quando possibile, per segnalare al Cliente tali anomalie.

*c) Qualora il Cliente **segnali** all'Azienda l'esistenza di una perdita sull'impianto interno, a valle del contatore, ha diritto ad una revisione della fatturazione dei consumi alle seguenti*

| | | |
|--|--|---|
| | PROCEDURA OPERATIVA PERDITE OCCULTE | Rev 0 Del 14/05/2021 PAG. 3 DI 4 |
|--|--|---|

condizioni:

1) la perdita deve essere di **natura accidentale, imprevedibile e non facilmente rilevabile** e, comunque, mai causata colpevolmente dal Cliente o da terzi o conseguenza della mancata manutenzione della rete idrica a valle del contatore per vetustà o altre cause.

2) la presenza della perdita deve essere verificata in contraddittorio con il personale aziendale prima dell'esecuzione della riparazione, salvo il caso in cui le circostanze di tempo e di luogo non consentano indugi ed impongano di intervenire con somma urgenza, nel quale caso dovrà essere prodotta documentazione fotografica attestante la presenza della perdita e la sua avvenuta riparazione.

3) la richiesta scritta di revisione della fatturazione deve essere presentata all'Azienda entro il termine massimo e perentorio di 15 giorni dalla scadenza della bolletta in cui sono stati riportati i consumi oggetto di contestazione (oltre tale termine non si darà corso ad alcuna revisione) e ad essa dovranno essere allegati le prove fotografiche e documentali (relazione e fattura idraulico intervenuto, altra documentazione idonea) relative alla perdita ed agli eventuali interventi fatti.

4) la revisione della fatturazione sarà effettuata **applicando al consumo ricostruito** sulla base dei consumi dell'ultimo anno (in mancanza si avrà riguardo alla tipologia della fornitura ed ai consumi standard per la medesima classe di clientela) **la tariffa-base anziché quella di eccedenza** (per maggior chiarezza: i mc dispersi non vengono abbuonati ma fatturati ad un prezzo più basso). Sui consumi che usufruiranno della riduzione di scaglione tariffario sarà altresì applicato lo storno delle tariffe relative ai servizi di fognatura e depurazione qualora la dispersione idrica non abbia convogliato l'acqua negli scarichi.

5) Nessuna domanda di revisione tariffaria per "perdite occulte" potrà essere presa in esame e/o accolta qualora nei 10 anni precedenti sia già stato riconosciuto analoga riduzione per la fornitura interessata (indipendentemente dall'eventuale cambio di cliente finale).

Operativamente la procedura da seguire è la seguente:

1. La segnalazione dell'utente potrà pervenire a mezzo posta, mail, fax, PEC o direttamente agli sportelli aziendali;
2. In tutti i casi sarà cura dell'Ufficio Commerciale verificare l'avvenuta protocollazione della domanda ed aprire sul Gestionale Utenze una "Scheda lavoro" con la quale richiedere al Settore Acquedotto la verifica sul posto;
3. Alla "Scheda lavoro" l'Ufficio Commerciale allegherà copia della documentazione pervenuta dall'utente (fotografie, bolletta, dichiarazione idraulico ecc.) di cui comunque conserverà copia e di eventuali altri documenti aziendali (storico letture ecc.);
4. Pervenuta la "Scheda lavoro" il Reparto Acquedotto, con celerità, disporrà la verifica dell'impianto concordando con il cliente un sopralluogo congiunto;
5. Al termine del sopralluogo il fontaniere predisporrà una relazione dettagliata su quanto accertato in sede di sopralluogo precisando ogni elemento che possa essere utile al Reparto Amministrativo per la valutazione del caso;

| | | |
|--|--|---|
| | PROCEDURA OPERATIVA PERDITE OCCULTE | Rev 0 Del 14/05/2021 PAG. 4 DI 4 |
|--|--|---|

6. Il Dirigente Area Acquedotto, verificata la relazione del fontaniere, qualora ravvisi tecnicamente la presenza dei requisiti di cui sopra, autorizzerà la trasmissione al Responsabile Commerciale dell'intera pratica per la preparazione del ricalcolo;
7. Qualora il Responsabile Commerciale ritenga, sotto il profilo amministrativo, la richiesta non accoglibile, farà predisporre idonea comunicazione al cliente, in caso – invece – la domanda posseda tutti i requisiti amministrativi per il suo accoglimento, farà predisporre opportuno ricalcolo e conseguente nota di credito;
8. L'emissione della nota di credito avverrà:
 - - direttamente a cura del Responsabile Commerciale per ricalcoli di importo fino ad € 1.500;
 - - previa autorizzazione del Dirigente Commerciale / Contabilità per importi superiori ad € 1.500 e fino ad € 5.000;
 - - previa autorizzazione del Direttore Generale per importi superiori ad € 5.000 e fino a € 15.000;
 - - previa autorizzazione del CdA per importi superiori ad € 15.000.
9. Con l'invio della nota di credito il cliente deve essere invitato a procedere al pagamento di quanto ancora dovuto (eventualmente in forma rateale) secondo le disposizioni al riguardo vigenti;
10. Nella lettera di trasmissione si farà esplicito riferimento al cliente che per il futuro non sarà più possibile riconoscere ulteriori perdite occulte e che sussiste a suo onere la manutenzione della rete idrica posta a valle del gruppo di misura.