



**HERA S.p.A.**  
 *Holding Energia Risorse Ambiente*



# Servizio Idrico Integrato

---

## Regolamento fondo fughe acqua

**Gennaio 2019**

# Indice

|  |          |
|--|----------|
| <b>Art. 1 - Oggetto e ambito di applicazione.....</b>              | <b>3</b> |
| <b>Art. 2 - Validità del Regolamento .....</b>                     | <b>3</b> |
| <b>Art. 3 - Costituzione del fondo e modalità di adesione.....</b> | <b>3</b> |
| <b>Art. 4 - Decorrenza e cessazione della copertura.....</b>       | <b>4</b> |
| <b>Art. 5 - Definizione di fuga rimborsabile .....</b>             | <b>4</b> |
| <b>Art. 6 - Condizioni di utilizzo del fondo.....</b>              | <b>4</b> |
| <b>Art. 7 - Importo rimborsabile.....</b>                          | <b>5</b> |

---

## Art. 1 - Oggetto e ambito di applicazione

Il presente “Regolamento fondo fughe acqua” applicato da HERA S.p.A. (*di seguito* Gestore) per il servizio erogato nei Comuni appartenenti al territorio di competenza, è stato predisposto in relazione a quanto previsto dai Regolamenti e dalle Carte del servizio idrico integrato territorialmente vigenti..

Questo Regolamento disciplina lo **strumento volontario**, denominato Fondo fughe acqua (*di seguito* Fondo), **per la copertura degli oneri conseguenti i maggiori consumi idrici dovuti a perdite occulte** avvenute lungo la rete privata a valle del contatore.

Il Gestore si obbliga a rimborsare al cliente aderente al Fondo, alle condizioni, con le modalità e nei termini previsti dal presente Regolamento, l'addebito dei maggiori importi fatturati a fronte delle suddette perdite accidentali lungo la rete a valle del contatore.

Possono aderire al Fondo tutti i clienti del servizio idrico integrato ad eccezione delle utenze con categoria tariffa subfornitura, pozzi, scarichi produttivi, e le utenze appropionate dall'acquedotto industriale.

## Art. 2 - Validità del Regolamento

Il presente Regolamento ha validità pari a quella delle rispettive Convenzioni di affidamento della gestione del servizio e sarà **soggetto a revisione annuale**. Il Gestore informa l'utenza dell'istituzione e delle modalità di funzionamento del Fondo, nonché dei successivi aggiornamenti, e rende disponibile il Regolamento presso gli sportelli clienti e sul proprio sito internet.

## Art. 3 - Costituzione del fondo e modalità di adesione

**Il Fondo, a totale carico dei clienti**, è costituito dai contributi che annualmente il Gestore richiederà agli aderenti, attraverso la bolletta del servizio idrico integrato.

Per i nuovi clienti, l'adesione è attivata al momento della sottoscrizione del contratto, salvo esplicito diniego comunicato in forma scritta (*lettera, fax o e-mail*). Per i clienti già contrattualizzati, viene inviata una specifica informativa in bolletta. L'adesione segue il principio del silenzio assenso e, la “non adesione” è considerata confermata se comunicata in forma scritta (*lettera, fax o e-mail*) indicando il codice contratto di riferimento. È fatta salva la **possibilità di recedere in ogni momento**. Qualora tale volontà di recesso sia espressa nel corso del primo anno, al cliente non verrà applicata alcuna quota di adesione.

La quota annuale di adesione al Fondo, a totale carico del cliente, è costituita da:

- **Quota fissa: €/anno 10,00 (+ IVA) per contratto;**
- **Quota variabile: €/anno 5,00 (+ IVA) per ciascuna unità immobiliare servita indica nel contratto.**

La quota di adesione verrà fatturata da parte del Gestore su base annuale con addebito in bolletta *pro-die* della parte di quota maturata.

Le quote di adesione potranno essere aggiornate con cadenza annuale in seguito alla verifica della consistenza del Fondo e degli importi utilizzati previa apposita comunicazione del Gestore, ferma comunque restando la facoltà di recedere in qualunque momento dal Fondo.

Della gestione del Fondo sarà prodotta apposita rendicontazione.

---

## Art. 4 - Decorrenza e cessazione della copertura

L'adesione al fondo decorre dalla data di sottoscrizione del contratto per i nuovi utenti e dalla scadenza del termine indicato dal Gestore per la comunicazione di "non adesione" per gli utenti già contrattualizzati. Da tali date decorre la copertura prestata.

La copertura terminerà nel momento in cui per qualsiasi causa venga a cessare il contratto di fornitura, o per espressa rinuncia alle prestazioni del Fondo, comunicata da parte del cliente in forma scritta (*lettera, fax o e-mail*).

In tal caso il cliente non avrà diritto al rimborso delle quote già pagate o fatturate, fatta eccezione nel caso in cui il cliente esprima la volontà di rinuncia entro il primo anno dalla data di adesione.

In caso di precedente recesso o di non adesione iniziale al Fondo, per poter aderire, il cliente dovrà inviare apposita richiesta al Gestore, indicando la lettura del contatore. La copertura avrà decorrenza dal primo giorno del mese successivo. Il Gestore si riserva la possibilità di eseguire apposita verifica di lettura.

## Art. 5 - Definizione di fuga rimborsabile

**La fuga di acqua "rimborsabile" deve essere derivata da una causa accidentale**, fortuita ed involontaria, avvenuta a valle del contatore del Gestore, lungo la rete interna privata.

La perdita deve verificarsi in ogni caso in una parte della rete non in vista e non rilevabile esternamente in modo diretto e palese.

Sono escluse dalla definizione di fuga rimborsabile le perdite ed i consumi derivanti da un non perfetto funzionamento delle rubinetterie, degli impianti e degli accessori di utilizzazione e degli scarichi privati.

Per rientrare nei limiti di utilizzo del Fondo, la fuga d'acqua deve avere fatto registrare un volume fatturato superiore dell'80% rispetto al consumo medio effettivo (*pro die*) dell'utenza nell'ultimo biennio riferito al medesimo periodo di calcolo della bolletta. Al volume dei consumi rimborsabili così come sopra determinati verrà applicata una franchigia di 50 mc di "consumo non rimborsabile". In caso di nuova utenza, per la determinazione del consumo medio si farà riferimento a quello relativo ad un periodo significativo di almeno 30 giorni successivi all'avvenuta riparazione.

## Art. 6 - Condizioni di utilizzo del fondo

Per potere beneficiare dell'utilizzo del Fondo sono indispensabili le seguenti condizioni:

- la fuga di acqua deve rientrare nella definizione di "fuga rimborsabile" di cui al precedente art. 5;
  - il cliente che rilevi una fuga per la quale può beneficiare dell'utilizzo del Fondo, deve procedere alla riparazione a proprie cure e spese e comunicare al Gestore, entro trenta giorni, l'avvenuta riparazione della rottura. A tale comunicazione, che dà avvio alla procedura di rimborso da parte del Gestore, dovranno essere allegate:
    - 1) la ricevuta/fattura degli oneri sostenuti per la riparazione, oppure una autocertificazione di avvenuta riparazione se eseguita in economia,
    - 2) una foto che documenti la rottura della tubazione
-

3) la lettura del contatore, documentata anch'essa da foto (*lettura di fine fuga*);

Non saranno prese in considerazione le richieste di rimborso comunicate oltre il termine di trenta giorni dalla esecuzione, da parte del cliente, della riparazione del proprio impianto.

- Qualora il Gestore ritenga necessario eseguire un sopralluogo di verifica, il cliente deve consentire l'accesso del personale incaricato, fino al punto oggetto della riparazione. Tale sopralluogo avverrà previo appuntamento, da eseguirsi entro cinque giorni lavorativi, salvo diversi accordi con il cliente stesso;
- Il Fondo copre esclusivamente il costo derivante dal maggior consumo di acqua, restando escluso ogni eventuale ulteriore onere e danno, diretto o indiretto, cagionato al cliente o a terzi dalla fuga di acqua.

Il Gestore, secondo quanto previsto dal Regolamento e dalla Carta del servizio idrico integrato, effettua letture periodiche dei contatori e segnala all'utente eventuali consumi anomali.

### **Art. 7 - Importo rimborsabile**

Verificate e riscontrate le condizioni di utilizzo di cui al precedente art. 6, il rimborso è determinato per l'intero importo eccedente il consumo medio tenuto conto di quanto previsto al precedente art. 5, con un **limite massimo rimborsabile di € 10.000,00 nell'arco di un biennio**. Il volume d'acqua della perdita è calcolato dalla data dell'ultima lettura reale antecedente la rilevazione della perdita, alla data di riparazione (*data lettura di fine fuga*), che deve avvenire prima possibile e, comunque, entro due mesi dalla data di ricevimento della bolletta riferita alla prima lettura reale successiva alla perdita oppure dalla data di ricevimento da parte del cliente, dell'apposita comunicazione inviata dal Gestore, riferita al consumo anomalo.

Al rimborso il Gestore procederà, nei limiti di cui sopra, come segue:

- fatturazione al cliente del volume di acqua calcolato come media dei consumi del medesimo periodo fatturati nel biennio precedente incrementato delle percentuali di cui all'art. 5, compreso le quote relative al servizio fognatura e depurazione (*ove applicabili*). In caso di nuova utenza per la determinazione del consumo medio si farà riferimento a quello relativo ad un periodo significativo di almeno 30 giorni successivi all'avvenuta riparazione;
- copertura mediante utilizzo del Fondo, dell'importo calcolato, applicando ai volumi eccedenti i limiti percentuali definiti, esclusivamente la quota variabile acqua per uso e scagione (*tariffa normale*) per il servizio acquedotto, senza applicazione delle quote relative al servizio fognatura e depurazione.