

- Linee guida
Fondo Perdite
Idriche Occulte





SOMMARIO

I. Premesse	4
II. Oggetto e ambito di applicazione	4
III. Validità delle Linee guida	5
IV. Modalità di adesione	5
V. Decorrenza e cessazione della copertura	9
VI. Definizione di perdita di acqua rimborsabile	11
VII. Modalità di denuncia della perdita e attivazione del Fondo	12
VIII. Modalità di quantificazione dei corrispettivi coperti dal Fondo	14
IX. Chiusura istruttoria e comunicazione al Cliente	17

I. PREMESSE

Le presenti “Linee guida Fondo perdite idriche occulte” sono state predisposte da CAP Holding S.p.a. (di seguito Gestore o Gruppo CAP) in ottemperanza a quanto previsto dal Regolamento del Servizio Idrico Integrato e dalla Carta dei Servizi al fine di offrire ai Clienti una prestazione accessoria alla somministrazione di acqua potabile, cui accedere su base volontaria, rappresentata dalla copertura degli oneri conseguenti ai maggiori consumi idrici dovuti a perdite occulte avvenute nella rete privata a valle del contatore, prestazione denominata “Fondo Perdite Idriche Occulte” (di seguito Fondo).

La prestazione riconosce una tutela rafforzata rispetto a quella minima definita dalla deliberazione ARERA 609/2021, le cui modalità di applicazione sono dettagliate nella Carta del Servizio Idrico Integrato.

II. OGGETTO E AMBITO DI APPLICAZIONE

Il Gestore si obbliga a rimborsare al Cliente aderente al Fondo, alle condizioni, con le modalità e nei tempi previsti dalle presenti Linee guida, l’addebito dei maggiori importi fatturati per il servizio acquedotto a fronte di perdite occulte avvenute nella rete privata a valle del contatore.

Per quanto riguarda i servizi di fognatura e depurazione, a fronte di perdite occulte a valle del contatore, documentate con le modalità e nei tempi previsti dalle presenti Linee guida, è applicato lo storno degli importi addebitati per consumi che eccedono la media storica, in quanto servizi non usufruiti.

Possono aderire alla prestazione accessoria denominata “Fondo per perdite occulte” tutti i Clienti già titolari di un contratto di somministrazione



di acqua potabile con CAP Holding S.p.A., diversi dalla somministrazione all'ingrosso, la cui utenza è dotata di misuratore di consumo (contatore).

L'adesione del Cliente al "Fondo" è a titolo oneroso.

Il Gestore si riserva tuttavia di offrire gratuitamente l'adesione al Fondo, a fronte di proprie politiche aziendali volte a promuovere politiche di sostenibilità, quali ad esempio l'uso consapevole delle risorse ambientali e comportamenti volti al risparmio idrico ed a favore di categorie pubbliche o svantaggiate. Degli effetti delle politiche promozionali verrà data dettagliata informazione nel Bilancio di Sostenibilità annuale.

III. VALIDITÀ DELLE LINEE GUIDA

Le presenti Linee guida hanno validità pari a quella della Convenzione di affidamento della gestione del servizio a Gruppo CAP e decorrono dalle ore 24.00 del 30 giugno 2022.

Il Gestore informa i Clienti dell'istituzione e delle modalità di funzionamento del Fondo, nonché dei successivi aggiornamenti e rende disponibile le Linee guida e la modulistica sul proprio sito internet www.gruppocap.it e presso lo sportello Clienti.

IV. MODALITÀ DI ADESIONE

Per aderire al Fondo deve essere compilato, sottoscritto e consegnato al Gestore il "Modulo di adesione al servizio Fondo Perdite Idriche Occulte".



Il modulo deve essere sottoscritto dal titolare del contratto di fornitura; nel caso di condomini deve essere sottoscritto dall'amministratore in carica.

In caso di adesione gratuita offerta dal Gestore a fronte di proprie politiche aziendali, non è prevista la sottoscrizione del modulo di adesione al Fondo.

Il Cliente al momento dell'adesione non deve avere perdite in corso da esso conosciute o rilevate direttamente dal Gestore.

L'adesione al Fondo comporta l'addebito al Cliente di una quota annuale di adesione che ha validità a decorrere dal 1° gennaio al 31 dicembre di ciascun anno solare.

Al fine di garantire la massima tutela e consapevolezza nel Cliente, lo stesso ha possibilità di recedere comunque dall'adesione al nuovo Fondo entro 60 giorni dalla data di emissione della fattura nella quale è stato addebitato il contributo, che sarà restituito qualora già pagato ovvero stornato in caso di pagamento non ancora avvenuto.

L'adesione al Fondo si rinnova tacitamente di anno in anno, salvo la disdetta del Cliente da comunicarsi in forma scritta (lettera o mail) almeno 30 giorni prima dalla scadenza annuale (art. 33 comma 2 lett. i Codice del consumo), ai seguenti indirizzi:

- CAP Holding S.p.A. – Direzione Gestione Clienti
via Rimini 38– 20142 Milano
- fondoperdite@gruppocap.it

La disdetta ha decorrenza dal primo giorno dell'anno successivo alla data di ricevimento della comunicazione.

È possibile aderire in qualsiasi momento dell'anno e l'adesione ha



decorrenza dal primo giorno del mese successivo alla data di ricevimento del modulo sottoscritto di adesione al servizio fino alla scadenza annuale prevista alle ore 24:00 del 31 dicembre di ciascun anno solare.

Per le adesioni ricevute tra il 1° giugno e il 30 novembre di ciascun anno, la quota annuale di adesione è dimezzata.

La quota annuale di adesione al Fondo è calcolata in base al Consumo Annuo medio (CA) dell'utenza nell'anno di adesione/rinnovo della partecipazione al Fondo secondo la seguente tabella:

Fascia di consumo (consumo annuo medio)	Contributo annuo
0 - 200 metri cubi/anno	€ 3,00
201 - 1.600 metri cubi/anno	€ 8,50
1.601 - 6.400 metri cubi/anno	€ 24,00
oltre 6.400 metri cubi/anno	€ 43,00

Il CA è riportato in bolletta e determinato annualmente ai sensi dell'art. 10 della delibera ARERA 218/2016/R/idr con decorrenza dal 1° gennaio di ciascun anno.

La quota di adesione verrà fatturata dal Gestore con addebito nella prima bolletta successiva alla data di adesione o di scadenza annuale.

È comunque facoltà del Gestore quella di esercitare unilateralmente e con valenza nei confronti di tutti i Clienti aderenti al Fondo, il recesso dallo



stesso, in occasione di ogni anno solare, mediante comunicazione inviata al Cliente con preavviso di almeno 60 giorni prima della data di fine anno.

È inoltre facoltà del Gestore quella di modificare annualmente ed unilateralmente, anche in senso meno favorevole per il Cliente, le condizioni, anche economiche, delle presenti linee guida, nel corso della loro durata. Nel modulo di adesione deve essere richiamata tale facoltà ed essere specificamente approvata dal Cliente.

Nel dettaglio, nel caso che il Gestore vi provvedesse:

- il Cliente deve essere informato con una delle modalità previste dal capitolo 11 della Carta dei Servizi del servizio idrico integrato della Città Metropolitana di Milano di tempo in tempo vigente;
- le comunicazioni con cui il Gestore rende note le modifiche dovranno riportare in modo evidenziato la formula: “Proposta di modifica unilaterale del Fondo”;
- il Gestore comunicherà al Cliente anche il motivo che giustifica le modifiche proposte e la data di decorrenza, con preavviso di almeno 60 giorni prima della data di fine anno.

Il Cliente che non ritenesse di accettare le modifiche potrà recedere dal Fondo comunicandolo in forma scritta (lettera o mail) ai seguenti indirizzi:

- CAP Holding S.p.A. – Direzione Gestione Clienti
via Rimini 38– 20142 Milano
- fondoperdite@gruppcap.it

In quel caso, la liquidazione di eventuali corrispettivi coperti dal Fondo per il periodo aderito sarà effettuata applicando le condizioni precedenti.



Se il Cliente non disdice l'adesione al Fondo, le variazioni si intendono approvate e producono effetti dalla data indicata nella "Proposta di modifica unilaterale del Fondo".

V. DECORRENZA E CESSAZIONE DELLA COPERTURA

L'adesione al fondo decorre dal primo giorno del mese successivo alla data di ricevimento da parte del Gestore del modulo di adesione.

Nel caso di spedizione via posta farà fede la data di timbro postale, nel caso di trasmissione via mail o fax, la data di invio/trasmissione del modulo.

Il Cliente potrà aderire inviando apposita richiesta al Gestore ("Modulo di adesione") compilata in ogni sua parte, indicando la lettura del contatore, con le seguenti modalità:

- via mail a fondoperdite@gruppocap.it
- via fax al n° 0289520383
- via posta a CAP Holding S.p.a. – Direzione Gestione Clienti – Fondo perdite occulte – via Rimini 38 – 20142 Milano.

Al fine di poter attivare la adesione al Fondo è obbligatorio avere la lettura del contatore alla data di prima adesione al Fondo. Il Cliente è quindi tenuto ad effettuare una autolettura del contatore e riportare la lettura rilevata nel modulo di adesione. In alternativa, può comunque richiedere al Gestore un appuntamento per l'effettuazione della lettura.



Sono esenti da tale obbligo i clienti a cui il Gestore ha offerto gratuitamente l'adesione al Fondo. In tal caso l'acquisizione della lettura verrà fatta dal cliente stesso in caso di denuncia perdita o tramite sopralluogo eseguito dal Gestore dopo l'accertamento della perdita.

In caso di autolettura, il Gestore si riserva la possibilità di eseguire apposita verifica sulla lettura comunicata dal Cliente.

La copertura degli oneri conseguenti i maggiori consumi idrici dovuti a perdite occulte avvenute nella rete privata a valle del contatore vale per le perdite verificatesi solamente in un periodo di consumo successivo alla adesione al Fondo. In ogni bolletta è riportato il periodo di consumo a cui si riferisce la bolletta stessa.

ESEMPIO

- Per una utenza con fatturazione trimestrale (ogni 3 mesi)
- Bolletta emessa in data 12/05/2019
- Periodo di consumo addebitato in bolletta da 01/01/2019 a 31/03/2019
- Invio modulo di adesione al Fondo - 16/02/2019
- Decorrenza di adesione al Fondo - 01/03/2019
- Periodo di copertura del Fondo da 01/03/2019 a 31/03/2019 (1 mese)



VI. DEFINIZIONE DI PERDITA DI ACQUA RIMBORSABILE

Per perdita occulta si intende la dispersione e/o perdita di acqua derivante da un fatto accidentale, fortuito ed involontario a seguito di rottura della condotta a valle del contatore, per effetto di vetustà, corrosione, guasto, gelo o simili.

La perdita deve avvenire in una parte dell'impianto interrata o sepolta nel conglomerato cementizio e, in ogni caso non in vista e non rilevabile esternamente in modo diretto ed evidente.

Rientrano nella definizione di perdita occulta, le perdite d'acqua dovute a guasto di autoclavi per le sole utenze uso condominiale, nonché l'avvenuto utilizzo improprio da parte di soggetti terzi (per esempio mediante denuncia di furto d'acqua presentata alla Pubblica Autorità territorialmente competente).

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

Non sono oggetto di risarcimento le perdite:

- causate da difettoso funzionamento di rubinetti e impianti di scarico, elettrodomestici, impianti di utilizzazione di acqua, addolcitori;
- derivanti da danneggiamenti in occasione di interventi di riparazione effettuati dal Cliente;
- conseguenti a rotture delle tubazioni provocate dal Cliente o da terzi;

- conseguenti a lavori edili e/o stradali e/o da scavi e/o da sbancamento del terreno nonché quelle conseguenti a ogni specie di danno indiretto;
- subite dagli impianti in vista (non interrati o annegati in conglomerato cementizio);
- conseguenti a dolo del Cliente o quelle che siano in conseguenza di casi preesistenti al momento dell'adesione al Fondo e noti al Cliente;
- derivanti da colpa grave del Cliente cioè quando l'imperizia o la negligenza del comportamento sono indiscutibili e, di conseguenza, risulta evidente la macroscopica inosservanza degli obblighi derivanti dal contratto di fornitura del servizio idrico;
- causate da terremoti e da inondazioni.

Sono inoltre escluse dal risarcimento tutte le spese inerenti alla ricerca e riparazione della rottura della condotta che ha determinato le perdite e tutte le spese per il ripristino del conglomerato cementizio.

VII. MODALITÀ DI DENUNCIA DELLA PERDITA E ATTIVAZIONE DEL FONDO

In caso di perdita occulta nella rete privata a valle del contatore, il Cliente per poter beneficiare del rimborso previsto dal Fondo deve:

- avvisare tempestivamente il Gestore della presenza di una possibile perdita occulta tramite chiamata al servizio clienti 800.428.428 oppure tramite mail a fondoperdite@gruppocap.it;
- procedere alla riparazione della perdita a proprie cure e spese. La



riparazione della perdita deve avvenire il prima possibile e comunque entro 90 giorni dalla data di emissione della bolletta con consumo anomalo;

- comunicare al Gestore l'avvenuta riparazione della rottura e richiedere l'attivazione del Fondo, utilizzando l'apposito modulo di *“Richiesta attivazione del Fondo Perdite Idriche Occulte”*.

A tale comunicazione dovranno essere allegate:

- 1) documentazione che attesti l'avvenuta riparazione della perdita (ricevuta/fattura degli oneri sostenuti oppure autocertificazione di avvenuta riparazione, se eseguita in economia);
- 2) documentazione fotografica che attesti la perdita occulta e la successiva riparazione;
- 3) documentazione fotografica della lettura del contatore dopo aver eseguito la riparazione (lettura di fine perdita).

La richiesta di attivazione del Fondo Perdite Idriche Occulte deve essere inviata a CAP Holding con una delle seguenti modalità:

- via mail all'indirizzo fondoperdite@gruppocap.it
- via fax al numero: 02/89520 383
- tramite posta scrivendo a: CAP Holding S.p.A.
Fondo Perdite Occulte - via Rimini 38, 20142 Milano.

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 con il Cliente stesso.

Il Fondo copre esclusivamente il costo derivante dal maggior consumo di acqua fatturata dal Gestore in bolletta, restando escluso ogni eventuale ulteriore onere e danno, diretto o indiretto, cagionato al Cliente o a terzi dalla perdita di acqua.

Il Gestore secondo quanto previsto dal Regolamento e dalla Carta del Servizio Idrico Integrato effettua letture periodiche dei contatori e segnala al Cliente eventuali consumi anomali inviando una comunicazione di forte consumo.

VIII. MODALITÀ DI QUANTIFICAZIONE DEI CORRISPETTIVI COPERTI DAL FONDO

In caso di esito positivo dell'istruttoria conseguente alla *“Richiesta attivazione del Fondo Perdite Idriche Occulte”*, è previsto l'intervento del Fondo per i corrispettivi del servizio acquedotto dovuti dal Cliente sui quantitativi di acqua consumata eccedenti la media storica dei consumi addebitati nelle due annualità precedenti. Applicata la tutela minima prevista dalla delibera ARERA 609/2021, le cui modalità di applicazione sono dettagliate nella Carta del Servizio Idrico Integrato del Gestore, il Fondo garantirà un abbuono pari al 70% dei volumi della perdita lasciando a carico del cliente la sola franchigia del 30%.

Per calcolare la media consumi addebitati nelle due annualità precedenti si calcola la media dei consumi tra l'ultima lettura reale antecedente la rilevazione della perdita e una precedente lettura effettuata almeno 730 giorni prima.



ESEMPIO

- Periodo interessato dalla perdita = dalla data ultima lettura reale anteriore a quella che ha rilevato la perdita occulta alla data di riparazione della perdita (data lettura di fine perdita)
- Consumo del suddetto periodo risultante nella fattura = 180 mc
- Media storica dei consumi riproporzionata allo stesso periodo = 100 mc
- Media storica dei consumi riproporzionata e maggiorata del 50% = 150 mc
- Volume coperto da Fondo = 30 mc
- Corrispettivo coperto da Fondo = applicazione al volume coperto da Fondo delle tariffe vigenti per tempo per tipologia di servizio e scaglione di consumo.

Qualora si tratti di nuova utenza attivata da meno di due anni si farà riferimento alla media storica dei consumi riferita al periodo intercorso dall'attivazione dell'utenza alla ultima lettura reale antecedente la rilevazione della perdita, purché sia superiore a 300 giorni.

In caso di prima attivazione del contatore con periodo inferiore a 300 giorni ovvero nei casi in cui non sia possibile far riferimento alla media storica (ad esempio nuovo utente a seguito di voltura o subentro nel punto di fornitura), sarà utilizzato il consumo annuo (CA) attribuito all'utenza al momento dell'attivazione della fornitura ovvero il consumo medio di una utenza simile.

Nel caso, trascorsi almeno 200 giorni dalla riparazione, il consumo effettivo dell'utenza dovesse risultare inferiore a quello utilizzato per la quantificazione dell'abbuono sarà possibile, previa richiesta scritta del cliente, integrare il primo riconoscimento.

Detto costo comprende le quote di tariffa di acquedotto e la relativa IVA qualora l'utente assicurato non possa fiscalmente recuperare tale imposta.

IX. CHIUSURA ISTRUTTORIA E COMUNICAZIONE AL CLIENTE

Il Gestore provvederà entro 30 giorni dalla data di ricevimento della "Richiesta attivazione del Fondo Perdite Idriche Occulte", completa di tutta la documentazione necessaria, a comunicare al Cliente l'esito dell'istruttoria ovvero i corrispettivi coperti dal Fondo, l'ammontare dello storno per i servizi di fognatura e depurazione non usufruiti e il residuo importo da pagare.

Nelle more dell'iter istruttorio per il servizio perdite occulte, il Cliente non è tenuto al pagamento della bolletta nella quale sono addebitati i maggiori consumi per perdite occulte.



Numero verde 800 428 428
fondoperdite@gruppocap.it



GRUPPO CAP

Cap Holding Spa

Via Rimini 38
20142 Milano

Amiacque Srl

Via Rimini 34/36
20142 Milano

www.gruppocap.it

La presente revisione delle Linee guida Fondo perdite Occulte
entra in vigore dal **1 luglio 2022**.