



## A.3

### Servizio idrico: perdita occulta (addebitata in bolletta)

#### Che cos'è?

La perdita occulta è la fuoriuscita di acqua che non può essere accertata con la normale diligenza richiesta. E' una perdita non affiorante e quindi non visibile.

In questo caso l'utente ha un elevato consumo di acqua fatturato in bolletta: spesso, quindi, con costi elevatissimi; solo a seguito del ricevimento della bolletta e dal monitoraggio dei consumi addebitati ci si accorge della problematica.

Possono essere considerate "occulte" le perdite non visibili ma verificatesi in ambienti ispezionabili (es.: locali caldaia, autoclavi interrato, pozzetti galleggianti, serbatoi ecc.).

Non possono essere considerate occulte le perdite i cui effetti siano visibili in modo diretto ed evidente.

#### Cosa fare in caso di perdita occulta?

È necessario verificare empiricamente la presenza di una perdita. Laddove chiudendo tutti i rubinetti, verificate che non ci siano perdite dal water o comunque affioranti e visibili, il contatore "gira" e segna quindi un consumo, si è in presenza di una perdita di acqua che seppure non fruita viene contabilizzata in bolletta.

È necessario:

- individuare e riparare la perdita, per evitare spreco di acqua e danni maggiori;
- isegnalare al proprio gestore la presenza di perdita occulta.

#### Devo pagare la bolletta contenente i consumi derivanti da presunta perdita occulta?

Prima della scadenza della bolletta:

- è necessario contestare la stessa mediante reclamo (vedi **modulo allegato**) segnalando le verifiche in corso circa la presunta perdita occulta,
- riferire al proprio gestore della riparazione se nel frattempo avvenuta, chiedendo che venga eseguito il ricalcolo della bolletta (c.d. **depenalizzazione**) che tenga conto della perdita di "acqua persa e (di fatto) non fruita", secondo le modalità definite da apposito Regolamento per ATO di competenza (per la città di Roma: ATO 2)

In tal modo può essere sospeso il pagamento della bolletta. Il gestore è tenuto a verificare l'applicabilità del Regolamento in merito alla fattispecie segnalata.

La depenalizzazione tariffaria (ricalcolo della bolletta per diminuzione) può essere accolta solo se:

- il consumo registrato all'atto della riparazione risulti almeno tre volte superiore al consumo medio abituale;
- l'utente non ne abbia già beneficiato nei tre anni precedenti, calcolati dalla data della richiesta.

#### C'è un modulo di domanda da presentare?

Si. È possibile scaricare il modulo da: [www.gruppo.acea.it/content/dam/acea-corporate/acea-foundation/pdf/it/acqua/ato2/moduli/acea-ato-2-modulo-r-agevol.pdf](http://www.gruppo.acea.it/content/dam/acea-corporate/acea-foundation/pdf/it/acqua/ato2/moduli/acea-ato-2-modulo-r-agevol.pdf)

#### Quali documenti vanno allegati?

Al proprio gestore va inviata l'apposita richiesta di depenalizzazione con allegate:



- fotografie della riparazione,
- fatture di pagamento dell'idraulico o dichiarazione di riparazione perdita eseguita in economia con descrizione dei lavori eseguiti,
- foto del contatore con lettura effettiva dei consumi successivi alla riparazione,
- copia documento riconoscimento del richiedente.

### **Di quanto verrà ridotta la bolletta in caso di accoglimento della richiesta di ricalcolo?**

Le tariffe ridotte applicate in caso di accoglimento della richiesta di ricalcolo (depenalizzazione tariffaria) sono:

- Tariffa idrica: alla parte dei consumi eccedenti il consumo abituale (cma) è applicata la tariffa base, in luogo della tariffa di eccedenza;
- Tariffe di fognatura e depurazione: alla parte dei consumi eccedenti il consumo abituale (cma) non sono applicate le tariffe relative alla depurazione e alla fognatura.

In ipotesi di contestazione importi derivanti dal ricalcolo o problematiche riferite al riconoscimento del diritto alla depenalizzazione, è possibile attivare il **servizio di conciliazione** gratuito per il quale non è necessaria l'assistenza legale (**vedi scheda A.4**)

### **Per approfondimenti:**

[www.gruppo.acea.it/al-servizio-delle-persone/acqua/trova-risolvi/perdite-occulte](http://www.gruppo.acea.it/al-servizio-delle-persone/acqua/trova-risolvi/perdite-occulte)

### **Fonti normative**

Regolamento di utenza del servizio idrico integrato nell'ATO2 Lazio Centrale – Roma Approvato dalla Conferenza dei Sindaci dell'ATO 2 Lazio Centrale Roma con Delibera n. 3-19 del 24 luglio 2019

[www.gruppo.acea.it/content/dam/acea-corporate/acea-foundation/pdf/it/acqua/ato2/regolamento-di-utenza-acea-ato-2.pdf](http://www.gruppo.acea.it/content/dam/acea-corporate/acea-foundation/pdf/it/acqua/ato2/regolamento-di-utenza-acea-ato-2.pdf)

*(aggiornamento 18 ottobre 2021 - LC)*