



AZIENDA COMPRESORIALE ACQUEDOTTISTICA S.p.A.  
SOCIETA' IN HOUSE PROVIDING

## SERVIZIO CLIENTI 800-890-541

**ACA PESCARA** - Azienda Comprensoriale Acquedottistica S.p.A. Via Maestri del Lavoro d'Italia, 81 - 65125 Pescara (PE) - Abruzzo, Italy - Tel. +39.085.4178200 - Fax +39.085.4156113 - P. IVA 01318460688

### INFORMATIVA GESTIONE PERDITE IDRICHE OCCULTE POST CONTATORE

#### IL PROBLEMA

Vengono chiamate occulte le perdite d'acqua causate da una dispersione idrica non visibile post contatore (tra l'allacciamento e gli impianti idrici della propria abitazione o attività), così come regolamentato all'art. 25 del Regolamento di Utenza dell'Azienda. Poiché la manutenzione degli impianti interni è a carico di ciascun cliente, la responsabilità delle conseguenze derivanti da un'eventuale perdita idrica fa capo al medesimo. A tale proposito è utile osservare che le assicurazioni sulla casa coprono usualmente le riparazioni e il danno causato a terzi dallo spandimento, ma NON il corrispettivo per il maggior consumo d'acqua verificatosi.

#### LE CONSEGUENZE

posto che tale tipo di dispersione interessa tubi collocati nel sottosuolo o sotto la pavimentazione, le perdite occulte spesso non sono visibili in superficie e, in quanto tali, passano inosservate fino a quando, raramente, generano tracce di bagnato o, come invece capita di solito, fino a quando il Cliente si ritrova in bolletta un importo molto elevato da pagare.

#### LA SOLUZIONE

ACA PESCARA - Azienda Comprensoriale Acquedottistica S.p.A. ha stipulato una copertura assicurativa capace di assistere e risolvere efficacemente il problema e la pone in disponibilità di tutti i propri Clienti offrendo così un servizio, al costo di pochi euro l'anno:

FASCIA DI CONSUMO	IMPORTO LORDO
0 - 200 mc =	€ 3,50
oltre 200 mc =	€ 8,375

Il servizio è sicuro e conveniente ed offre l'opportunità agli utenti di essere protetti dal rischio di dover pagare bollette esorbitanti. Nel caso in cui il Cliente ravvisi un consumo anomalo dovrà segnalare la circostanza compilando l'apposito modulo e seguendo le istruzioni in esso contenute (il modulo per la denuncia del sinistro è disponibile presso gli uffici di ACA PESCARA - Azienda Comprensoriale Acquedottistica S.p.A. o scaricabile direttamente dal sito <http://www.aca.pescara.it>). Accertata la dispersione, lo strumento assicurativo provvederà a coprire il maggior costo fatturato in bolletta, fino al massimale previsto per ciascun singolo evento (se il maggior costo eccede il massimale per singolo evento, l'eccedenza rispetto al massimale stesso continua ad essere regolata dal disposto del Regolamento di Utenza dell'Azienda) :

0 - 200 mc	10.000,00
oltre 200 mc	20.000,00

#### COSA FARE PER ATTIVARE IL SERVIZIO?

Assolutamente nulla, il servizio viene attivato in automatico da ACA PESCARA - Azienda Comprensoriale Acquedottistica S.p.A. Qualora invece il Cliente intenda rinunciare alla copertura e restare esposto al rischio, sarà sufficiente che comunichi la propria volontà di non aderire, compilando l'apposito modulo disponibile presso gli



AZIENDA COMPRESORIALE ACQUEDOTTISTICA S.p.A.  
SOCIETA' IN HOUSE PROVIDING

## SERVIZIO CLIENTI 800-890-541

**ACA PESCARA** - Azienda Comprensoriale Acquedottistica S.p.A. Via Maestri del Lavoro d'Italia, 81 - 65125 Pescara (PE) - Abruzzo, Italy - Tel. +39.085.4178200 - Fax +39.085.4156113 - P. IVA 01318460688 sportelli o scaricabile dal sito web <http://www.aca.pescara.it>, nei modi e termini ivi descritti.

### **COSA ACCADE IN CASO DI RINUNCIA AL SERVIZIO ?**

Avendo preso visione dell'informativa sulla "Gestione delle Perdite Idriche Occulte" e quindi del servizio messo a disposizione da ACA Pescara – Azienda Comprensoriale Acquedottistica S.p.A. per tutelare i propri Utenti avverso i maggiori costi / consumi di acqua dovuti a perdite occulte, la rinuncia comporta l'impossibilità di usufruire del servizio offerto, rimandando la gestione di tale eventualità al Regolamento di Utenza dell'Azienda. La volontà di rinunciare al servizio va comunicata con l'apposito "modulo di rinuncia" inviato a tutti gli utenti unitamente all'informativa.

### **COSA FARE AL VERIFICARSI DELL'EVENIENZA ?**

il Cliente che NON ha rinunciato al servizio e intende segnalare un maggior consumo presuntivamente dovuto a perdita d'acqua, per poter beneficiare della prestazione, deve:

- a) al fine di evitare l'aggravamento dei consumi, provvedere tempestivamente ma comunque entro e non oltre 10 giorni - da quando constatati la perdita o venga a conoscenza di un CONSUMO ANOMALO ovvero dalla ricezione della fattura che ha rivelato il CONSUMO ANOMALO - alle prime riparazioni del guasto ovvero al blocco del flusso idrico nell'impianto post contatore;
- b) segnalare la circostanza all'Azienda quanto prima e comunque entro 30 giorni dalla scadenza della bolletta su cui è addebitata la dispersione d'acqua a mezzo dell'apposito modulo disponibile presso gli sportelli o scaricabile dal sito web <http://www.aca.pescara.it>, nei modi e termini ivi descritti;
- c) conservare le tracce e i residui del guasto fino a definizione della pratica. Restano in ogni caso esclusi i casi di dolo, furto e le spese sostenute per la ricerca della perdita di acqua e per la riparazione dell'impianto;
- d) qualora ritenuto necessario, consentire al personale incaricato di prendere visione della riparazione del punto di rottura o della messa in opera della nuova linea o in alternativa delle tracce e i residui del sinistro;
- e) fornire dimostrazione del danno mediante idonea documentazione fotografica delle fasi di riparazione e fattura relativa alla riparazione o - qualora i lavori siano stati eseguiti in economia – dettagliata dichiarazione comprovante l'avvenuta riparazione a regola d'arte e ricevute o scontrini fiscali per il materiale acquistato con annessa documentazione fotografica;
- f) controfirmare, laddove richiesto, il verbale di sopralluogo redatto dall'incaricato proprio e/o della Società apponendo, se del caso, le sue riserve.

Per qualsiasi informazione, il Cliente potrà rivolgersi al numero verde **800 890 541** oppure ai nostri sportelli clienti indicati sulle fatture oppure sul sito <http://www.aca.pescara.it>.



AZIENDA COMPENSOIALE ACQUEDOTTISTICA S.p.A.  
SOCIETA' IN HOUSE PROVIDING

## SERVIZIO CLIENTI 800-890-541

**ACA PESCARA** - Azienda Comprensoriale Acquedottistica S.p.A. Via Maestri del Lavoro d'Italia, 81 - 65125 Pescara (PE) - Abruzzo, Italy - Tel. +39.085.4178200 - Fax +39.085.4156113 - P. IVA 01318460688

Si riporta di seguito l'elenco degli uffici periferici dell'A.C.A. spa con relativi giorni di apertura.

UFFICI PERIFERICI	INDIRIZZO	GIORNI DI APERTURA	ORARI
ATRI	presso il municipio	1° e 3° Lunedì del mese	8,30 - 12,00
FRANCAVILLA AL MARE	Corso Roma 4	Martedì, giovedì e venerdì	8,30 - 12,00
		Lunedì e Mercoledì	15,00 - 17,30
MONTESILVANO	Complesso ex Monti via Gandhi angolo via Cavaliotti	Martedì, giovedì e venerdì	8,30 - 12,00
		Lunedì e Mercoledì	15,00 - 17,30
PENNE	Via Caselli 44	Mercoledì	8,30 - 12,00
			15,00 - 17,30
PESCARA	Via maestri del lavoro	Martedì, giovedì e venerdì	8,30 - 12,00
		Lunedì e Mercoledì	15,00 - 17,30
SCAFA	Via Castellari 23	Martedì, giovedì e venerdì	8,30 - 12,00
		Lunedì e Mercoledì	15,00 - 17,30