

**POLIZZA N. 361329931**

**PROCEDURA APERTA PER L'AGGIUDICAZIONE  
DEI SERVIZI ASSICURATIVI**

**LOTTO 1**

**CAPITOLATO TECNICO PER L' ASSICURAZIONE  
"PERDITE IDRICHE OCCULTE"**

**Contraente:**

***BRIANZACQUE SRL***

Durata del contratto

Dalle ore 24.00 del :	31/12/2016
Alle ore 24.00 del :	31/12/2019





## DEFINIZIONI

<b>Assicurazione</b>	Il contratto di assicurazione
<b>Polizza</b>	Il documento che prova e regola l'assicurazione
<b>Contraente</b>	Brianzacque srl- il soggetto che stipula il contratto di assicurazione in nome proprio e nell'interesse di chi spetta
<b>Assicurato</b>	Il soggetto il cui interesse è protetto dall'Assicurazione: l'Utente dei servizi idrici erogati dal Contraente
<b>Utenti Assicurati</b>	Le persone fisiche e i soggetti giuridici - quali titolari di utenze domestiche o utenze artigianali, industriali, agricole - che sono titolari di un contratto di somministrazione di acqua potabile fornita dal Contraente e che hanno aderito alla copertura assicurativa di cui alla Polizza Convenzione mediante sottoscrizione del Modulo di Adesione e pagamento del relativo Premio
<b>Società</b>	La Compagnia assicuratrice, o il gruppo di Compagnie, che ha assunto la presente assicurazione
<b>Broker</b>	Aon S.p.A- Il Broker al quale, per incarico conferito dalla Contraente, è affidata la gestione dell'assicurazione
<b>Premio</b>	La somma dovuta dalla Contraente alla Società a fronte delle garanzie da essa prestate a termini della presente assicurazione
<b>Rischio</b>	La probabilità che si verifichi il sinistro e l'entità dei danni che possono derivarne
<b>Sinistro</b>	Il verificarsi del fatto dannoso per il quale è prestata l'assicurazione
<b>Danno</b>	Il pregiudizio economico in capo all'Assicurato causato da un sinistro indennizzabile sulla base delle condizioni tutte di polizza, senza tenere conto di eventuali detrazioni (scoperti e franchigie) e limiti di indennizzo
<b>Indennizzo</b>	La somma dovuta dalla Società in caso di sinistro
<b>Limite di Indennizzo</b>	Il massimo indennizzo dovuto dalla Società
<b>Franchigia</b>	L'importo che in caso di Sinistro l'Assicurato tiene comunque a suo carico e per il quale la Società non riconosce l'Indennizzo. Pertanto nel caso di assicurazione presso diversi assicuratori, l'Indennizzo verrà determinato come disposto dalle Condizioni di Assicurazione, senza tenere conto della Franchigia che verrà detratta successivamente



	dall'importo così calcolato.
<b>Periodo di assicurazione</b>	Il periodo, pari o inferiore a 12 mesi, compreso tra la data di effetto e la data di scadenza annuale
<b>Contatore</b>	Strumento atto alla misurazione dell'acqua erogata verso uno specifico Utente
<b>Modulo di Adesione</b>	La richiesta dell'Utente di volere usufruire delle prestazioni di cui alla Polizza Convenzione.
<b>Perdita idrica occulta</b>	si intende la dispersione e/o perdita di acqua derivata 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



## **SEZIONE 1- CONDIZIONI GENERALI DI ASSICURAZIONE**

### **Art. 1 – Durata della Polizza Convenzione**

Il presente contratto ha durata triennale, a decorrere dalle ore 24 del 31.12.2016 e con scadenza al 31/12/2019.

La Società si impegna a prorogare l'assicurazione per un ulteriore periodo di 36 mesi alle medesime condizioni contrattuali ed economiche; è facoltà dell'ente Contraente procedere alla predetta proroga e la società si riserva di accettare o meno tale proroga.

Alla data del 31.12.2019, naturale scadenza della presente convenzione ed entro tale termine, è facoltà della Contraente richiedere alla società la proroga tecnica della presente assicurazione, fino al completo espletamento delle procedure di aggiudicazione di nuova assicurazione e comunque per un periodo massimo di 90 (novanta) giorni.

E' comunque facoltà di ciascuna delle parti esercitare recesso in occasione di ogni Periodo di Durata Annuale dell'Assicurazione, mediante comunicazione raccomandata A.R. inviata all'altra parte almeno 90 giorni prima della data di scadenza interessata.

### **Art. 2 – Durata della garanzia per ogni Utente Assicurato**

La copertura assicurativa opera a favore degli Utenti Assicurati:

- a decorrere dalle ore 24 del 31/12/2016 (o salvo diversa data che verrà comunicata dal Responsabile del Procedimento alla società) per gli Utenti Assicurati che aderiranno alla Polizza Convenzione entro la medesima data. Per tutti coloro che aderiranno successivamente la polizza decorrerà dalle ore 24.00 dell'ultimo giorno del mese di adesione.

Il presente contratto, salvo la proroga di cui all'art 1, cesserà automaticamente alla sua scadenza (ore 24 del 31/12/2019) senza obbligo di preventiva disdetta. Il premio versato da ogni singolo utente è da considerarsi premio minimo acquisito indipendentemente dalla durata della copertura. In caso di cessazione del rapporto dell'Utente con la Contraente, la copertura assicurativa prestata per lo stesso utente cesserà automaticamente con effetto dalla data di cessazione del rapporto contrattuale del servizio idrico.

In ogni caso, la garanzia vale per le Perdite rilevate sulla prima fattura utile.

Pertanto, per i consumi relativi a periodi a cavallo della decorrenza o scadenza dell'Assicurazione, saranno garantite le Perdite verificatesi nel solo periodo assicurato indipendentemente dal periodo di fatturazione. Il calcolo dell'Indennizzo sarà effettuato pro-rata temporis.

Esempio:

Periodo fatturazione: 31/05-31/08

Decorrenza garanzia: 30/06

La perdita sarà garantita in ragione di 2/3.

### **Art. 3 Pagamento del Premio e decorrenza dell'Assicurazione**

L'assicurazione decorre, con copertura immediata, dalle ore 24.00 del giorno indicato in polizza anche se il pagamento del primo premio potrà essere effettuato dalla Contraente entro le ore 24.00 del 31/03/2017 o entro 90 giorni in caso di effetto posticipato rispetto a quanto previsto all'articolo 1.

Le rate di premio successive devono essere pagate entro il 31/03 di ogni anno.

### **Art. 4 Tracciabilità dei pagamenti**

La Società è tenuta al pieno rispetto di quanto previsto dall'Art. 3 della Legge 136/2010.

### **Art. 5 Gestione del contratto**

La gestione del presente contratto è affidata alla AON S.P.A. INSURANCE & REINSURANCE BROKERS ( Iscrizione RUI n. B000117871 ), in qualità di Broker di assicurazione del Contraente.

Il Contraente e la Società convengono che tutti i rapporti, compreso il pagamento dei Premi, e tutte le comunicazioni inerenti l'esecuzione del presente contratto avverranno per il tramite del suddetto Broker.



#### **Art. 6 Interpretazione della Polizza**

In caso di interpretazione dubbia delle clausole di polizza, le medesime vanno interpretate nel senso più favorevole all'Assicurato e/o Contraente

#### **Art. 7 Oneri fiscali**

Gli oneri fiscali relativi all'Assicurazione sono a carico dell' Utente Assicurato.

Eventuali cambiamenti della normativa fiscale applicabile al Premio di Assicurazione verranno immediatamente recepiti e comunicati al Contraente.

#### **Art. 8 –Foro competente**

Il Foro Competente è quello dove ha sede la Contraente.

Resta fermo che per il tentativo di conciliazione, ove sussista l'obbligatorietà della stessa, per le controversie riguardanti l'applicazione e l'esecuzione della presente polizza è competente un Organismo che - abilitato a norma di legge a svolgere la mediazione ed istituito presso il tribunale e/o i consigli degli ordini professionali e/o la camera di commercio - abbia sede, a scelta del Contraente, nella medesima provincia dello Stesso.

#### **Art. 9 Rinvio alle norme di legge**

Per tutto quanto non qui diversamente regolato, valgono le norme di legge.

#### **Art. 10 Trattamento dei dati**

Ai sensi del DLgs 196/03 le Parti consentono il trattamento dei dati personali contenuti nella presente polizza o che ne derivino, per le finalità strettamente connesse agli adempimenti degli obblighi contrattuali.

#### **Art. 11 Coassicurazione e Delega**

Qualora l'assicurazione fosse divisa per quote tra le diverse Società indicate nella Scheda Offerta Componente Economica relativa alla presente assicurazione, resta inteso che in caso di sinistro la Società Delegataria (in appresso Società) ne gestirà e definirà la liquidazione e le Società Coassicuratrici, che si impegnano ad accettare la liquidazione definita dalla Società, concorreranno nel pagamento in proporzione della quota da esse assicurata, esclusa ogni responsabilità solidale; la Società si impegna, altresì ed in ogni caso, ad emettere atto di liquidazione per l'intero importo dei sinistri ed a rilasciare all'Assicurato quietanza per l'ammontare complessivo dell'indennizzo.

Sempre nel caso in cui l'assicurazione fosse divisa per quote tra diverse Società, con la sottoscrizione della presente polizza, le Società Coassicuratrici danno mandato alla Società a firmare i successivi documenti di modifica anche in loro nome e per loro conto, pertanto la firma apposta dalla Società rende validi ad ogni effetto i successivi documenti anche per le Società Coassicuratrici.

#### **Art 12 Conteggio del Premio e Regolazione del premio**

La Contraente provvederà a consegnare ad ogni utente apposito modulo di adesione e foglio informativo riguardante la presente polizza.

Fermo restando quanto previsto all'Art. 3 Pagamento di Premio, la rata iniziale di acconto di premio è da ritenersi come premio minimo interamente acquisito, fermo restando la regolazione in aumento dello stesso, nei termini di seguito declinati, così calcolata:

Fasce di consumo	Massimale per utenza	Premio unitario lordo	Numero Utenze	Premio lordo complessivo per fascia
0-200 mc	Euro 10.000 ,00	Euro 3,00		
201-1600 mc	Euro 15.000,00	Euro 8,00		
1601-6400 mc	Euro 20.000,00	Euro 23,00		
Oltre 6401mc	Euro 25.000,00	Euro 40,00		
Totale premio lordo				
Premio lordo anticipato a dedurre				
Totale Premio Lordo da corrispondere				

Il premio della presente Assicurazione viene conteggiato moltiplicando il premio unitario per singolo Utente Assicurato, comprensivo di imposte, per il numero delle Utenze allacciate alla rete di distribuzione dell'acqua esercitata dal Contraente che hanno aderito alla Polizza Convenzione.

Qualora intervengano variazioni del numero degli Utenti Assicurati nel corso del periodo di assicurazione, queste si intendono automaticamente efficaci ed assicurate senza l'obbligo della preventiva comunicazione da parte del Contraente. Questi è esonerato dalla preventiva denuncia delle generalità degli Utenti Assicurati, per l'identificazione dei quali si farà riferimento ai documenti ufficiali in possesso al Contraente.

Il Contraente metterà a disposizione della Società le generalità degli Utenti Assicurati a semplice richiesta della Società. Il Contraente s'impegna a fornire alla Società entro i 60 giorni successivi alla scadenza della presente Convenzione, ai fini della regolazione del premio, il numero complessivo delle Utenze riferito a tale periodo.

La Società predisporrà un'apposita appendice di regolazione premio.

Per ogni utenza il premio unitario di regolazione sarà calcolato per intero per le utenze entrate in copertura durante la prima semestralità della Convenzione e sarà pari al 50% per le utenze entrate in copertura durante la seconda semestralità.

Qualora il Contraente abbia in buona fede fornito dichiarazioni inesatte sul numero degli utenti Assicurati la Società riconoscerà la piena validità dell'Assicurazione fermo il suo diritto a richiedere la quota di maggior premio non percepita.

Le differenze attive risultanti dalla regolazione devono essere pagate rispettivamente dalla Contraente entro 90 (novanta) giorni dalla data di ricevimento, da parte della Contraente stessa, dell'appendice di regolazione.

### **Art 13 Altre assicurazioni**

L'Utente Assicurato è esonerato dalla preventiva dichiarazione dell'esistenza di altre assicurazioni stipulate per gli stessi rischi da lui direttamente, o da altri a suo favore.

In caso di Sinistro l'Utente Assicurato ne darà comunque avviso a tutti gli assicuratori, indicando a ciascuno il nome degli altri, fermo restando che per la presente garanzia, l'Utente Assicurato può chiedere a ciascun assicuratore l'Indennizzo dovuto secondo il rispettivo contratto, ma l'Indennizzo complessivamente liquidato non può superare l'ammontare del danno.

Resta comunque esclusa ogni responsabilità solidale tra le società assicuratrici interessate.

### **Art. 14 Conto Terzi**

Con la presente, il Contraente stipula con la Società una Polizza Convenzione avente per oggetto le garanzie assicurative disciplinate dalle presenti condizioni contrattuali, in conformità a quanto previsto dall'art. 1891 del Codice Civile. La presente Polizza Convenzione viene stipulata in nome e per conto degli Utenti del Contraente (sopra richiamati come



Utenti Assicurati). In caso di Sinistro però gli Utenti Assicurati non avranno alcuna ingerenza nella nomina dei periti, né azione alcuna per impugnare la perizia, rimanendo stabilito e convenuto che le azioni, ragioni e diritti sorgenti dall'Assicurazione stessa non possono essere esercitati che dal Contraente.

#### **Art.15 Estensione territoriale**

L'Assicurazione vale in Italia.

#### **Art. 16 Oggetto dell'Assicurazione**

La Società, nei modi e nei termini previsti dal presente contratto di assicurazione, si obbliga a tenere indenne gli Utenti Assicurati, nei limiti dei massimali indicati al successivo art. 18, dell'importo conseguente ad un maggior consumo dell'acqua erogata dovuto a Perdite occulte, che eccede la media storica, come definita nell'art 17b, dei consumi incrementata del 50%.

#### **Art. 17 Efficacia dell'Assicurazione e calcolo dell'Indennizzo**

a) Ferme le esclusioni di garanzia di cui al successivo art. 19, l'Assicurazione è efficace e l'Indennizzo viene corrisposto a condizione che il consumo - risultante nella fattura di pagamento emessa dal Contraente - conseguente ad un maggior utilizzo dell'acqua erogata dovuto a Perdite occulte, risulti superiore alla media storica dei consumi addebitati delle due annualità precedenti così come indicato al comma b) del presente articolo, riproporzionata al Periodo di fatturazione (trimestre, semestre) entro il quale si è verificato l'evento dannoso, maggiorata del 50%.

L'Indennizzo corrisposto dalla Società sarà calcolato applicando al volume da indennizzare le tariffe vigenti al momento del Sinistro per tipologia e servizio.

Esempio di Indennizzo:

- a) Consumo risultante nella fattura = 180 metri cubi
- b) Media storica dei consumi riproporzionata allo stesso periodo della fattura = 100 metri cubi
- c) Media storica maggiorata del 50% = 150 metri cubi
- d) Volume da indennizzare = 30 metri cubi
- e) Indennizzo economico = applicazione al volume da indennizzare delle tariffe vigenti per tipologia e servizio.

Qualora si tratti di utenza attivata da meno di due anni si farà riferimento alla media storica dei consumi riferita al periodo intercorso dall'attivazione dell'utenza.

In caso di prima fattura, per i soli usi domestici, la media storica dei consumi sarà convenzionalmente pari al consumo medio annuo per la medesima tipologia d'uso rilevato sui Comuni serviti dalla Contraente; per tutti gli altri usi il consumo medio sarà valutato dopo un periodo di osservazione sui consumi effettuati dopo l'avvenuta riparazione della perdita idrica occulta.

*L'Assicurazione copre esclusivamente il costo derivante dal maggior consumo di acqua erogata dovuto a Perdite occulte, eccedente le franchigie ed entro i limiti previsti per ciascuna fascia.*

*Detto costo comprende le quote di tariffe di acquedotto, di fognatura e di depurazione, I.V.A. compresa.*

*L'Indennizzo avverrà se sono state effettuate due letture annue dei contatori (comprese le autoletture). Qualora la lettura della bolletta oggetto di Perdita Occulta fosse stata effettuata oltre 250 giorni dalla precedente lettura, la Società liquiderà l'Indennizzo come sopra determinato con una ulteriore riduzione del:*

- 20% per le letture effettuate da 251 a 270 giorni
- 30% per le letture effettuate da 270 a 300 giorni
- 40% per le letture effettuate da 301 a 330 giorni
- 50% per le letture effettuate da 331 a 360 giorni

**b)** Per il calcolo della media storica dei consumi indicata al precedente comma a), si procede con la ripresa del consumo effettivo, da lettura consuntiva a lettura consuntiva, di un arco temporale minimo di due anni precedenti la comunicazione dell'eventuale Perdita prodotta dall'Utente Assicurato o della bolletta interessata alla Perdita, al netto di eventuali note di accredito del periodo per errori di lettura o altri casi non riguardanti perdite.

Si dividono tali consumi per il numero di giorni interessati alla media (se due anni esatti 730) e si moltiplica tale consumo medio giornaliero per i giorni effettivi di fatturazione del periodo.

#### **Art. 18 Esclusioni**

Ferma l'operatività della garanzia per gli eventi indicati nelle "Definizioni" come "Perdita occulta di acqua" e, in ogni caso, fermi i limiti previsti dagli artt. 16 e 17, la Società non risarcisce le Perdite:

- a) causate da difettoso funzionamento di: rubinetti e impianti di scarico, elettrodomestici, addolcitori, e da tutti gli impianti di utilizzo indicati all'ultimo capoverso del presente articolo;
- b) derivanti da danneggiamenti in occasione di interventi di riparazione effettuati dall'Utente Assicurato;
- c) conseguenti a rotture delle tubazioni situate provocate dall'Utente Assicurato o da terzi;
- d) conseguenti a lavori edili e/o stradali e/o da scavi e/o da sbancamento del terreno nonché quelle conseguenti ad ogni specie di danno indiretto;
- e) subite dagli impianti in vista (non interrati o annegati in conglomerato cementizio);
- f) all'interno di pozzetti o del pozzetto ove è ubicato il Contatore, dal Contatore stesso e sue connessioni;
- g) conseguenti a dolo dell'Utente Assicurato o quelle che siano in conseguenza di casi preesistenti al momento dell'adesione alla Polizza Convenzione e noti all'Utente Assicurato,
- h) derivanti da colpa grave dell'Utente Assicurato 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;
- i) causate da terremoti, da eruzioni vulcaniche, da inondazioni;
- j) verificatesi in occasione di atti di: terrorismo o sabotaggio organizzati, guerra, ostilità (con o senza dichiarazione di guerra), guerra civile, insurrezione, occupazione militare o invasione;
- k) verificatesi in occasione di esplosioni, emanazioni di calore o radiazioni provenienti da trasmutazione dal nucleo dell'atomo o di radiazioni provocate dall'accelerazione artificiale di particelle atomiche;
- l) derivanti da rischi da responsabilità civile per i quali, in conformità alla normativa vigente in tema di veicoli e natanti, è obbligatoria la assicurazione;
- m) causati da inquinamento graduale;
- n) dovuti a presenza, uso, contaminazione, estrazione, manipolazione, lavorazione, vendita, distribuzione, stoccaggio di amianto e/o prodotti contenenti amianto;
- o) causati da fenomeni elettromagnetici;
- p) dovuti a detenzione o impiego di esplosivi:

Sono altresì escluse dalla garanzia:

- q) tutte le spese inerenti alla ricerca e riparazione della rottura della condotta che ha determinato le Perdite;
- r) tutte le spese per il ripristino del conglomerato cementizio.

Non rientrano nella definizione di Utenti Assicurati coloro che non hanno manifestato mediante sottoscrizione del Modulo di Adesione, la volontà di aderire alla Polizza Convenzione e che comunque non hanno pagato il relativo Premio.

Non rientrano, in ogni caso, nella definizione di Utenti Assicurati, i titolari delle utenze intestate a cantieri edili, impianti per vivai di piscicoltura, impianti frigoriferi, di condizionamento d'aria, umidificatori, autolavaggi, fontanelle ed usi similari, impianti di innaffiamento, piscine e vasche da nuoto, impianti antincendio, allevamento animale, con l'eccezione delle altre utenze che utilizzano parzialmente il servizio di erogazione idrica per gli impianti sopra indicati.

#### **Art. 19 Obblighi in caso di Sinistro**

L'Assicurato in caso di Sinistro deve:

- a) fare quanto è possibile per evitare o diminuire il danno;
- b) provvedere - alla riparazione o sostituzione, con costi a proprio carico, della condotta lesa - con tempestività e comunque entro e non oltre 30 giorni, non appena constatati la Perdita o venga a conoscenza di un consumo anomalo ovvero dalla data di scadenza della fattura che riveli il consumo anomalo. In caso di inadempienza l'Indennizzo dovuto sarà ridotto proporzionalmente in ragione dell'aggravamento del consumo ovvero, qualora quando l'imperizia o la negligenza del comportamento siano indiscutibili, la Società non sarà tenuta all'Indennizzo;
- c) provvedere alla lettura del contatore dei metri cubi di acqua erogati fino al momento in cui si è avveduto della Perdita;
- d) provvedere a segnalare in forma scritta, con la tempestività di cui sub. b), al Contraente ed al Broker incaricato, utilizzando l'apposito Modulo di Denuncia, l'avvenuto Sinistro;
- e) conservare le tracce e i residui del Sinistro fino a liquidazione del danno, senza per questo avere diritto ad alcun Indennizzo;
- f) consentire all'incaricato della Società o al Broker incaricato di prendere visione della riparazione del punto di rottura o della messa in opera della nuova linea;
- g) fornire dimostrazione del danno mediante idonea documentazione fotografica, rapporto del tecnico riparatore e fattura relativa alla riparazione o qualora i lavori non siano stati eseguiti in economia dichiarazione comprovante l'avvenuta riparazione;
- h) essere in regola con i pagamenti di tutte le fatture precedentemente emesse da Brianzacque

#### **Art. 20 Limiti di Indennizzo**

Per ogni Periodo Annuale di Durata dell'Assicurazione, la copertura assicurativa viene prestata, per ogni Utente Assicurato, fino alla concorrenza dell'importo massimo riportato nella seguente tabella:

Fasce di consumo	Massimale per utenza
0-200 mc	10.000,00
201-1600 mc	15.000,00
1601-6400 mc	20.000,00
Oltre 6401mc	25.000,00

Si stabilisce che, per ogni Periodo Annuale di Durata dell'Assicurazione, non verrà ammesso in garanzia più di un Sinistro per utenza singola, fermi i limiti complessivi di cui sopra per Periodo Annuale di Durata dell'Assicurazione. Per ogni Periodo Annuale di Durata dell'Assicurazione, la copertura assicurativa complessivamente prestata dalla Società per tutti gli Utenti Assicurati dalla Polizza Convenzione non può superare complessivamente l'importo massimo di **€ 2.000.000,00(duemilioni)**.

#### **Art. 21 Determinazione e liquidazione del danno**

Qualora l'utente assicurato rilevi l'esistenza di una perdita d'acqua da cui può derivare l'attivazione della presente copertura assicurativa, ne darà immediata notizia al Broker incaricato secondo le procedure previste dal Modulo di Denuncia sinistro, provvedendo nel frattempo ad effettuare o far effettuare le opportune e oggettivamente praticabili riparazioni/sostituzioni destinate ad eliminare il danno.

1-Il Broker incaricato, ricevuta la denuncia di Sinistro, si impegna, per conto della Società, ad istruire per ogni posizione un fascicolo contenente i dati e la documentazione sotto indicata, provvedendo alla raccolta, presso l'Utente, di quanto mancante:

- Denuncia dell' Utente con descrizione dell'evento;
- Documentazione fotografica, rapporto del tecnico riparatore,fattura relativa alla riparazione, ovvero dichiarazione comprovante l'avvenuta riparazione;
- Copia della fattura riportante il maggior consumo dell'acqua erogata dovuto a Perdite occulte;
- Copia dei documenti prodotti dal Contraente, atti a determinare l'importo della media storica dei consumi, come identificata all'Art.17;



- Progetto di liquidazione così articolato:
  - A. Codice Utente;
  - B. denominazione Utente;
  - C. importo della fattura riportante il maggior consumo dell'acqua erogata dovuto a Perdite occulte;
  - D. importo della media storica dei consumi, come identificata all'Art.17;
  - E. importo da liquidare a debito Società, determinato come da Art.17.

2-Il Broker incaricato provvederà a trasmettere tempestivamente alla Società il fascicolo del Sinistro, completo di tutta la documentazione prevista.

3-La Società si riserva, in base agli elementi in suo possesso, di incaricare un Perito che dovrà:

- A. indagare su circostanze, natura, causa e modalità del Sinistro,
- B. verificare l'esattezza delle descrizioni e dichiarazioni dell'Utente Assicurato;
- C. procedere alla stima ed alla valutazione del danno;
- D. redigere in doppio esemplare, uno per l'Utente ed uno per la Società, l'atto di accertamento conservativo.

4.Entro il termine di 30 giorni dalla ricezione di quanto indicato suddetto punto 2. o dalla congiunta sottoscrizione dell'atto di accertamento conservativo indicato al suddetto punto 3., la Società si impegna a liquidare l'Indennizzo direttamente al Contraente.

L'Utente assicurato non è tenuto al pagamento della bolletta oggetto di contestazione nelle more dell'accertamento dell'operatività del contratto assicurativo.

#### **Art. 22 – Prova**

E' a carico di chi richiede l' Indennizzo provare che sussistono gli elementi che valgono a costituire il diritto all'Indennizzo medesimo.

#### **Art. 23 – Diritto di surrogazione**

La Società che liquida l'Indennizzo rimane surrogata nei diritti, ragioni, azioni e privilegi del Contraente e/o dell'Utente Assicurato verso terzi.

#### **Art. 24 Rendiconto**

La Società si obbliga a fornire alla Contraente, alle scadenze del 31 dicembre e 30 giugno di ogni anno, il dettaglio dei sinistri così impostato:

- elencazione dei sinistri Denunciati;
- sinistri Riservati, con indicazione dell'importo a riserva che dovrà essere mantenuto, sia sui supporti magnetici che sulla documentazione cartacea, anche ad avvenuta liquidazione o ad annullamento "senza seguito" del sinistro stesso;
- sinistri Liquidati, con indicazione dell'importo liquidato;
- sinistri Senza Seguito.

Il monitoraggio deve essere fornito progressivamente, cioè in modo continuo ed aggiornato, dalla data d'accensione della copertura fino a quando non vi sia l'esaurimento di tutte indistintamente le pratiche.

Gli obblighi precedentemente descritti non potranno impedire alla Contraente di chiedere e di ottenere un aggiornamento, con le modalità di cui sopra, in date diverse da quelle indicate.

## **SEZIONE II - PROCEDURA GESTIONE SINISTRI POLIZZA PERDITE OCCULTE**

### **Fase 1 -Raccolta denuncia**

L'Utente contatta il Servizio Clienti messo a disposizione da BRIANZACQUE SRL per le informazioni sulle modalità di denuncia del sinistro.



Il Servizio Clienti fornisce le informazioni necessarie per la compilazione del modulo di denuncia e per l'inoltro dello stesso al tramite email (o altro mezzo- fax/posta -nel caso l'utente ne sia sprovvisto).

L'utente ha la possibilità di acquisire il modulo scaricandolo direttamente dal sito del cliente o contattando il Servizio Clienti che provvede all'inoltro del modulo tramite email (o altro mezzo- fax/posta- nel caso l'utente ne sia sprovvisto).

Per tutte le informazioni sui sinistri già denunciati alla Compagnia gli utenti contattano il Broker incaricato.

## **Fase 2 - Denuncia e gestione sinistro**

Pervenuta la richiesta di apertura sinistro dell'utente, il Broker valuta la completezza della documentazione che l'utente deve fornire ai sensi dell'**Art.19 Obblighi in caso di sinistro** e richiamata nell'apposito modulo di denuncia

Nel caso in cui sia incompleta, invia mezzo email (o altro mezzo- fax/posta -nel caso l'utente ne sia sprovvisto) all'utente l'elenco dei documenti mancanti e da fornire per l'istruttoria della pratica;

Il Broker invia la denuncia di sinistro a (indirizzo e-mail dell'ufficio sinistri della Compagnia), indicando sempre in oggetto: Numero polizza \ cognome utente \ codice utente \ data sinistro\ numero sinistro Broker e documentazione incompleta o completa;

L'ufficio sinistri della Compagnia provvederà entro tre giorni lavorativi a comunicare il numero di protocollo del sinistro che verrà indicato nell'oggetto dell'email: Numero polizza \ cognome utente \ codice utente \ data sinistro\ numero sinistro Broker \ numero sinistro Compagnia;

Il Broker invia alla Contraente apposita comunicazione indicando il numero di riferimento del Broker e della Compagnia allegando anche la denuncia inviata dall'utente; indicando sempre in oggetto: RICHIESTA CONTEGGI Numero polizza \ cognome Utente \ codice utente \ data sinistro\ numero sinistro Broker \ numero sinistro della Compagnia

Qualora dopo trenta giorni dalla richiesta al danneggiato non venga fornita tutta la documentazione l'ufficio Sinistri della compagnia invia una comunicazione al danneggiato e per conoscenza al Broker:

" Con la presente , seppur spiacenti, le comuniciamo che, non essendoci stata fornita tutta la documentazione richiesta e necessaria per il rimborso non ci è possibile dar seguito alla sua richiesta del xx/xx/xxxx .

Pregandola di prendere atto di quanto sopra a tutti gli effetti di legge restiamo in attesa di ricevere relativa integrazione entro 15 giorni e cogliamo l'occasione per inviare distinti saluti. "

Qualora in prima battuta o in fase successiva l'utente fornisca tutta la documentazione necessaria documentazione per la liquidazione del sinistro, il Broker invia richiesta di effettuare i conteggi alla contraente tramite e mail.

La Contraente si impegna a fornire i conteggi nel più breve tempo possibile considerando i tempi tecnici.

La Contraente fornisce al Broker i conteggi e le fatture per il calcolo della media storica mediante email (indirizzo mail dell'ufficio sinistri del Broker indicando nell'oggetto Numero polizza \ cognome utente \ codice utente \ data sinistro\ numero sinistro Broker \ numero sinistro compagnia \ conteggi.

Il Broker invia i conteggi alla Compagnia (indirizzo mail della Compagnia) indicando sempre in oggetto Numero polizza \ cognome utente \ codice utente \ data sinistro \ numero sinistro Broker \ numero sinistro compagnia \ conteggi.

La Compagnia si impegna a liquidare il sinistro entro cinque giorni lavorativi successivi alla ricezione dei conteggi (vedi paragrafo liquidazione sinistri)

In caso di necessità di aggiornamenti o chiarimenti sull'iter di gestione del sinistro è preferibile inviare una e-mail, facendo sempre riferimento al numero di sinistro della compagnia, con una breve spiegazione di ciò di cui si ha bisogno. Entro le ore successive il personale dell' Ufficio Sinistri del Broker provvederà a contattarvi o darvi riscontro.

Per richieste urgenti potete scrivere via e mail al Responsabile dell'ufficio Sinistri della Compagnia oppure alla casella di posta elettronica

## **Fase 3 -Liquidazione / reiezione sinistro**

In caso di liquidazione del sinistro verrà inviata comunicazione per mezzo e mail con indicazione del codice cliente all'utente e per conoscenza al Broker ed alla Contraente:



"Facendo seguito alla sua richiesta le comuniciamo che in data odierna è stato predisposto il pagamento alla Spett.le Contraente di € xxx,00 . Nella speranza di averle fornito un servizio rapido ed efficiente cogliamo l'occasione per inviare cordiali saluti."

In caso di reiezione del sinistro verrà inviata sempre apposita comunicazione all'utente e per conoscenza al Broker (indirizzo mail ufficio sinistri del Broker) ed alla contraente (indirizzo e-mail della contraente):

" Con la presente, seppur spiacenti, le comuniciamo che, non essendo stata dimostrata la rottura della tubazione che avrebbe provocato la perdita anomala non ci è possibile dar seguito alla sua richiesta del xx/xx/xxxx .

Pregandola di prendere atto di quanto sopra a tutti gli effetti di legge restiamo in attesa di 15 giorni per un eventuale suo riscontro e cogliamo l'occasione per inviare distinti saluti

Su esplicita richiesta del Broker potrà essere fornita una situazione dello stato dei sinistri della polizza con cadenza trimestrale.

Per casi particolari, per analisi commerciali sarà possibile estrapolare dati e statistiche più approfondite concordando con il settore Assuntivo e Commerciale tempi e modi.