



**POLIZZA DI ASSICURAZIONE
ACQUA SICURA**

IL PRESENTE SET INFORMATIVO CONTENENTE:

DIP

DIP AGGIUNTIVO

CONDIZIONI DI ASSICURAZIONE COMPRENSIVE DI GLOSSARIO

INFORMATIVA PRIVACY

DEVE ESSERE CONSEGNATO ALL'ASSICURATO PRIMA DELLA SOTTOSCRIZIONE DELLA POLIZZA

Data dell'ultimo aggiornamento dei dati contenuti nelle presenti Condizioni Generali di Polizza: 01.12.2024

CONDIZIONI DI ASSICURAZIONE

INDICE

SEZIONE 1 – DEFINIZIONI	3
SEZIONE 2 – RISCHI COPERTI	3
Articolo 1. Oggetto dell'assicurazione	4
Articolo 2. Efficacia dell'assicurazione	4
SEZIONE 3 – DISPOSIZIONI GENERALI	5
Articolo 3. Dichiarazioni relative alle circostanze del rischio	5
Articolo 4. Modalità di adesione e pagamento del Premio	5
Articolo 5. Decorrenza e durata della garanzia – Tacito Rinnovo	6
Articolo 6. Altre Assicurazioni	6
Articolo 7. Rinuncia in caso di sinistro	6
Articolo 8. Riferimento norme di legge – foro competente	7
Articolo 9. Onere della Prova	7
Articolo 10. Diritto di Surrogazione	7
Articolo 11. Oneri Fiscali	7
Articolo 12. Sanzioni internazionali	7
Articolo 13. Assicurazioni per contro altrui	7
Articolo 14. Clausola broker	7
Articolo 15. Diritto di ripensamento	7
SEZIONE 4 – ESCLUSIONI E LIMITAZIONI	8
Articolo 16. Esclusioni	8
Articolo 17. Massimali e Franchigia	9
SEZIONE 5 – COSA FARE IN CASO DI SINISTRO	9
Articolo 18. Obblighi dell'Assicurato in caso di Sinistro	9
Articolo 19. Denuncia di Sinistro	9
Articolo 20. Obblighi della Società in caso di Sinistro	10
Articolo 21. Determinazione del danno	10
Articolo 22. Calcolo dell'Indennizzo	11
Articolo 23. Controversie sulla definizione del danno	12
Articolo 24. Reclami	12
INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI	14

SEZIONE 1 – DEFINIZIONI

Amministratore: soggetto incaricato della gestione del Condominio per il quale è stato sottoscritto un contratto di fornitura acqua potabile, a cui tutte le unità immobiliari sottese abbiano aderito.

Annualità assicurativa o periodo assicurativo: periodo di copertura della polizza, come da modulo di adesione.

Assicurato/Aderente/Cliente: il titolare di un contratto di fornitura ed erogazione acqua potabile sottoscritto con la Contraente, il cui interesse è protetto dall'assicurazione.

Assicurazione: il contratto di assicurazione;

Condominio: insieme di Unità Immobiliari per cui è stato sottoscritto un contratto di fornitura di acqua potabile con la Contraente da parte di un amministratore nominato che sia in possesso della relativa delibera.

Contraente: A2A Ciclo Idrico SPA che stipula l'assicurazione in nome proprio e nell'interesse di chi spetta;

Contatore: apparato per la misurazione dell'acqua erogata verso uno specifico Cliente posto, di norma, al punto di consegna della fornitura;

Intermediario: Marsh S.p.A., nominato anche “**Intermediario assicurativo**” o “**Broker**”, iscritto dal 12.03.2007 alla Sezione B del R.U.I. con il nr. B000055861.

Franchigia: importo che rimane a carico dell'Assicurato in caso di Sinistro.

Massimale: la massima esposizione della Società per ogni sinistro al lordo della franchigia;

Perdita/Perdita d'acqua/Perdita occulta: La perdita d'acqua di cui trattasi deve essere derivata da un fatto accidentale, fortuito ed involontario a valle del contatore (nel tratto di impianto privato che va dal contatore ai punti di utilizzo) a seguito di rottura della condotta per effetto di vetustà, corrosione, guasto o gelo. 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.

Risarcimento: la somma dovuta dalla Società in caso di Sinistro;

Rischio: la probabilità che si verifichi il Sinistro;

Sinistro: L'evento dannoso per il quale è prestata l'Assicurazione.

Società: la Compagnia Assicuratrice, AIG Europe SA – Rappresentanza Generale per l'Italia;

Terzi: Tutti gli altri soggetti eventualmente coinvolti in un sinistro che non rientrano della definizione di Assicurato/Aderente/Cliente.

Unità immobiliare: entità per cui è stata sottoscritta un'Utenza.

Utenza: contratto di fornitura ed erogazione acqua potabile, sia essa singola o condominiale, sottoscritto con la Contraente.

SEZIONE 2 – RISCHI COPERTI

PREMESSA

La presente Polizza è un'Assicurazione collettiva ad adesione facoltativa e onerosa, attraverso la quale la Contraente mette a disposizione dei propri Clienti la possibilità di aderire, previo pagamento del premio, alle coperture assicurative, secondo i termini e le condizioni di cui alle presenti condizioni di assicurazione.

Art. 1 – Oggetto dell'assicurazione

La Società si obbliga ad indennizzare nei confronti degli Aderenti, nei limiti di cui al successivo Art. 17, le eccedenze nei consumi di acqua potabile e i relativi corrispettivi di fognatura e depurazione, per i casi di Perdite occulte nell'impianto post-contatore, che traggano la propria origine o derivino da:

- qualsiasi fatto od omissione accidentale, fortuito ed involontario;
- qualsiasi fatto od omissione colposo o doloso di terzi (fatta salva la facoltà di rivalsa da parte della Società);
- incendio, esplosione, scoppio, implosione, colpo d'ariete e simili fenomeni, gelo, eventi atmosferici e naturali;
- conseguenti a vetustà e/o degrado dei materiali.

Ad integrazione di quanto inserito nel glossario, si precisa che sono assicurati i soggetti, il cui interesse è protetto dall'assicurazione che hanno sottoscritto un contratto di fornitura di acqua potabile con A2A CICLO IDRICO SPA e di seguito definiti:

- titolari di un'Utenza per solo uso domestico che siano in regola con il pagamento delle bollette;
- il Condominio che abbia sottoscritto un'Utenza di acqua potabile con prevalente uso domestico, all'interno del quale si svolgono anche usi di carattere professionale o commerciale, con esclusione degli usi industriali e artigianali, così come individuati dal Regolamento per la disciplina del Servizio Idrico Integrato nell'Ambito Territoriale Ottimale della Provincia di Brescia approvato dalla Assemblea Consortile in data 8 maggio 2009 con Deliberazione n.2 L'adesione al programma assicurativo deve pervenire da tutte le Unità immobiliari sottese al Condominio per il tramite dell'amministratore del condominio debitamente autorizzato.

Per i contratti che prevedono un contatore complessivo che misura la quantità di acqua complessivamente fornita allo stabile e singoli ripartitori installati in ogni singola Unità immobiliare con relativo contratto di fornitura, è possibile che l'adesione alla polizza avvenga dalla singola Unità Immobiliare, anche se sita all'interno di un Condominio.

Rientrano altresì in garanzia le perdite d'acqua dovute a guasto di autoclavi per sole utenze condominiali ad esclusione di quelle a servizio di impianti antincendio.

Non sono considerati Assicurati:

- I Clienti che non hanno un contratto di fornitura attivo con A2A CICLO IDRICO SPA
- I cantieri edili in genere e coloro che hanno contratti di fornitura temporanea e straordinaria;
- I Clienti Industriali e Artigianali ossia, 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.

Art. 2 – Efficacia dell'Assicurazione

Ferme le esclusioni di garanzia di cui al successivo art. 16, l'Assicurazione è efficace e l'Indennizzo viene corrisposto a condizione che il consumo – risultante nella fattura di pagamento emessa dalla Contraente – conseguente ad un maggior utilizzo dell'acqua erogata dovuto a Perdite occulte, risulti superiore alla media storica dei consumi addebitati negli stessi periodi 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.

SEZIONE 3 – DISPOSIZIONI GENERALI
--

Art. 3 – Dichiarazioni relative alle circostanze del rischio

Le dichiarazioni inesatte e reticenti da parte dell'Aderente, anche per il tramite della Contraente, relativamente a circostanze che influiscono sulla valutazione del rischio, rese in sede di conclusione del contratto o in occasione dei successivi rinnovi, possono comportare la perdita totale o parziale del diritto all'indennizzo nonché la cessazione del contratto di assicurazione ai sensi degli artt. 1892, 1893 e 1894 c.c.

L'Aderente, anche per tramite della Contraente, inoltre, è tenuto a dare immediata comunicazione scritta all'intermediario, che a sua volta si impegna a comunicarlo senza ritardo alla Società di ogni circostanza che possa comportare un aggravamento del rischio. **Gli aggravamenti del rischio non noti o non accettati da AIG possono comportare la perdita totale o parziale del diritto all'indennizzo nonché la cessazione del contratto di assicurazione ai sensi dell'art. 1898 c.c.**

Art. 4 – Modalità di adesione e pagamento del premio

L'Assicurato sceglie, su base volontaria, di aderire alla Polizza tramite il modulo di adesione messo a disposizione:

- sul sito web della Contraente, sezione "Programma Acqua Sicura"
- in forma cartacea, presso qualsiasi sportello fisico della Contraente.

Il modulo, compilato e firmato, dev'essere consegnato alla Contraente, che avrà cura di trasmetterlo al Broker, tramite consegna fisica presso qualsiasi sportello della Contraente oppure inviato tramite email all'indirizzo: a2acicloidrico@a2a.it

Il pagamento del premio avviene tramite addebito diretto nella prima bolletta utile rispetto all'adesione. Si precisa che l'importo del premio sarà addebitato al 100% se l'adesione è avvenuta prima

del 30/06. Per le adesioni successive l'addebito sarà pari al 50%. Per le annualità successive, il premio annuo sarà addebitato sulla prima bolletta disponibile emessa dopo il 31.12 di ogni anno.

Se l'Assicurato non paga i premi, o questi non sono trasferiti dalla Contraente al Broker, nei termini previsti, l'Assicurazione rimane sospesa dalle ore 24 del 15° giorno dopo quello della scadenza e riprende vigore dalle ore 24 del giorno del pagamento, ferme le successive scadenze ed il diritto della Compagnia al pagamento dei premi scaduti ai sensi dell'art. 1901 del Codice Civile.

Art.5 - Decorrenza e durata della garanzia –Tacito rinnovo

La garanzia decorre dalle ore 24.00 della data di lettura del Contatore, come riportata in apposita comunicazione inviata dalla Contraente al titolare dell'Utenza dopo la sottoscrizione del modulo di adesione, e ha durata fino al 31/12 di ogni anno. Decorso tale termine la garanzia si intenderà tacitamente rinnovata per periodo assicurativo di ulteriori 12 mesi, a meno che non pervenga disdetta entro 30 (trenta) giorni prima di ciascuna scadenza annuale, da trasmettere a mezzo raccomandata o pec ai seguenti indirizzi :

(i) comunicazione scritta tramite raccomandata A/R ai seguenti recapiti:
A2A Ciclo Idrico, Via Lamarmora, 230 – 25124 BRESCIA

(ii) via pec ai seguenti indirizzi:
- a2a.cicloidrico@pec.a2a.eu

La lettura del contatore dovrà essere effettuata entro 60 giorni dalla sottoscrizione del modulo di adesione. Entro lo stesso termine il Cliente dovrà concordare con A2A Ciclo Idrico Spa un appuntamento per l'effettuazione della lettura.

In ogni caso, la garanzia vale per le Perdite verificatesi durante il periodo dell'Assicurazione e riportate sulla fattura successiva. Pertanto, per i consumi relativi a periodi a cavallo della decorrenza e/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.

Art. 6. – Altre assicurazioni

La Contraente e gli assicurati sono esonerati dall'obbligo di comunicare alla Società la esistenza e/o la successiva stipulazione di altre assicurazioni per lo stesso rischio.

In caso di sinistro, la Contraente e gli assicurati devono darne avviso a tutti gli assicuratori, indicando a ciascuno il nome degli altri ai sensi dell'art. 1913 Cod. Civ.;

Art. 7 – Rinuncia in caso di sinistro

la Società rinuncia al relativo diritto di recesso nel caso di verifica di un sinistro

Art. 8 – Riferimento alle norme di legge – foro competente

Alla presente Assicurazione si applica la legge italiana, alla quale si fa rinvio per tutto quanto non è diversamente regolato.

Per ogni controversia relativa alla presente Assicurazione è competente in via esclusiva l'autorità

giudiziaria del luogo di residenza dell'Aderente.

Art. 9 – Onere della Prova

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

Art. 10 – Diritto di Surrogazione

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

Art. 11 – Oneri Fiscali

Gli oneri fiscali relativi al presente contratto sono a carico dell'Assicurato.

Art. 12 – Sanzioni Internazionali

La Compagnia non è tenuta a fornire copertura e a indennizzare alcuna richiesta di risarcimento o a pagare alcunché in virtù del presente contratto qualora essa, la sua capogruppo o la sua controllante, nel far ciò, incorrano nel pagamento di qualsivoglia sanzione, proibizione o restrizione prevista da risoluzioni delle Nazioni Unite o sanzioni economiche o commerciali, ai sensi delle leggi o dei regolamenti dell'Unione Europea, del Regno Unito, del Granducato di Lussemburgo o degli Stati Uniti d'America.

Art. 13 – Assicurazione per conto altrui

Se la presente Assicurazione è stipulata per conto altrui, gli obblighi derivanti dalla Polizza devono essere assolti dalla Contraente, salvo quelli che per loro natura non possono essere assolti che dall'Assicurato, così come disposto dall'art. 1891 del Codice Civile.

Art. 14 – Clausola Broker

La Contraente dichiara di aver affidato la gestione del presente contratto all'Intermediario, di conseguenza tutti i rapporti inerenti alla presente Assicurazione saranno svolti per conto della Contraente dall'Intermediario stesso. Agli effetti dei termini fissati dalle Condizioni di Assicurazione, **ogni comunicazione fatta dall' Intermediario, in nome e per conto dell'Assicurato, si intenderà come fatta dall'Assicurato. Parimenti, ogni comunicazione fatta dall'Assicurato all' Intermediario si intenderà come fatta alla Compagnia.**

Art. 15 - Diritto di ripensamento

Nell'ipotesi di vendita tramite mezzi di comunicazione a distanza, conformemente alla normativa in materia di vendita a distanza di prodotti assicurativi, l'Aderente ha facoltà di esercitare il diritto di recesso nei 14 giorni successivi alla conclusione del contratto o, se successiva, alla data di ricezione della documentazione contrattuale.

In tal caso la Società procederà alla restituzione del Premio eventualmente già pagato, al netto delle imposte di legge. Tuttavia, ai sensi dell'art. 67-terdecies del d.lgs. 206/2005, qualora l'assicurato richieda che i servizi assicurativi di cui alla presente polizza comincino ad essere prestati prima della scadenza del periodo di recesso, la restituzione del Premio avverrà pro quota, in ragione del periodo in cui il contratto ha avuto effetto.

SEZIONE 4 – ESCLUSIONI E LIMITAZIONI

Art. 16 – Esclusioni

Ferma l'operatività della garanzia per gli eventi indicati nella presente polizza come Perdita occulta d'acqua e, in ogni caso, fermi i limiti previsti in polizza, **la Società non risarcisce le Perdite:**

- a) causate da un difettoso funzionamento di: rubinetti e impianti di scarico, elettrodomestici, impianti di utilizzazione, addolcitori;
- b) derivanti da danneggiamenti in occasione di interventi di riparazione effettuati dall'Utente Assicurato;
- c) conseguenti a rotture delle tubazioni provocate dall'Aderente/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'Aderente/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'Aderente/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 dichiarazioni 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) dovuto a presenza, uso, contaminazione, estrazione, manipolazione, lavorazione, vendita, distribuzione, stoccaggio di amianto e/o prodotti di 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.

Art. 17 – Massimali e Franchigie

La copertura assicurativa viene prestata:

- * per ogni Unità Immobiliare fino alla concorrenza di **€3.750,00** per Sinistro;
- * nel caso di più unità immobiliari sottese ad unico contratto di somministrazione fino alla concorrenza di euro 3.750,00 per unità immobiliare con il massimo di **€15.000,00** per Sinistro nel caso

di più Unità Immobiliari sottese ad un unico contratto di somministrazione.

Per ciascun sinistro si prevede, inoltre, l'applicazione di una franchigia fissa ed assoluta, di **€250,00** per ogni unità immobiliare con il massimo di **€1.000,00** nel caso di più Unità immobiliari sottese ad un unico contratto di somministrazione. La copertura assicurativa viene prestata per un unico Sinistro per ogni utenza per annualità assicurativa.

SEZIONE 5 – COSA FARE IN CASO DI SINISTRO

Art 18 – Obblighi in caso di Sinistro.

L'Assicurato in caso di sinistro deve:

- a) fare quanto è possibile per evitare o diminuire il danno
- b) segnalare il Sinistro ad A2A Ciclo Idrico **entro 15 giorni dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o dal ricevimento della bolletta che contabilizza il volume della dispersione;**
- c) **provvedere con tempestività alla riparazione o sostituzione, con costi a proprio carico, della condotta lesa. Ai sensi dell'art. 1915 del C.C., in caso di inadempienza l'Indennizzo dovuto potrà essere ridotto proporzionalmente in ragione dell'aggravamento del consumo ovvero, qualora l'imperizia o la negligenza del comportamento siano indiscutibili, la Società non sarà tenuta all'indennizzo;**
- d) provvedere alla lettura del contatore dei metri cubi di acqua erogati fino al momento dell'avvenuta riparazione che dovrà avvenire nelle tempistiche di cui al punto b);
- e) conservare le prove del Sinistro fino a liquidazione del danno, senza per questo avere diritto ad alcun indennizzo;
- f) consentire ad A2A Ciclo Idrico e, se richiesto dalla Società, ad un suo incaricato, di prendere visione della riparazione del punto di rottura o della messa in opera della nuova linea.

Art. 19 - Denuncia del sinistro

- a) La denuncia del Sinistro deve essere presentata dall'Assicurato o da chi ne fa le veci entro 15 giorni dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o dal ricevimento della bolletta che contabilizza il volume della dispersione ai seguenti indirizzi:
 - via mail al seguente indirizzo dispersionicicloidr@2a2a.it,
 - recandosi tramite gli sportelli fisici della ContraenteLa denuncia deve essere necessariamente corredata della seguente documentazione:
 - **Documentazione fotografica, fattura relativa alla riparazione, dichiarazione di conformità comprovante l'avvenuta riparazione ovvero qualora i lavori siano stati eseguiti in economia, deve essere inoltrata, in sostituzione della fattura dell'idraulico e della dichiarazione di conformità della riparazione, una autocertificazione scritta in cui viene indicato il lavoro eseguito e che lo stesso è stato effettuato a regola d'arte.**
 - **Eventuale Copia della fattura riportante il maggior consumo dell'acqua erogata dovuto a perdite occulte;**
 - **Lettura del contatore post riparazione possibilmente con fotografia;**
 - **Modulo denuncia sinistro compilato e sottoscritto (modulo disponibile sul sito di A2A Ciclo Idrico).**
- b) **A2A Ciclo Idrico, dopo aver ricevuto tutta la documentazione di cui al precedente punto a) ed**

espletate le conseguenti verifiche, provvede ad inoltrarla alla Società insieme alla seguente documentazione:

- **Copia dei documenti prodotti dalla Contraente, atti a determinare l'importo della media storica dei consumi, come identificata dalla presente polizza;**
- **Prospetto di liquidazione così articolato:**
 1. **Importo della fattura riportante il maggior consumo dell'acqua erogata dovuto a perdite occulte;**
 2. **Importo della media storica dei consumi, come identificata dalla presente polizza.**
 3. **Importo da liquidare a debito società, determinato come dalla presente polizza**

In caso ci fossero dei documenti mancanti oppure foto non chiare, A2A Ciclo Idrico provvede ad inviare all'Aderente specifica richiesta per l'integrazione della documentazione.

20. - Obblighi della Compagnia in caso di sinistro

Una volta ricevuta la denuncia corredata da tutta la documentazione, 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 d'accertamento conservativo.

Entro il termine di 30 giorni dalla ricezione di quanto indicato ai commi precedenti o dalla congiunta sottoscrizione dell'atto di accertamento conservativo, la Società, qualora riconosca il diritto all'indennizzo, si impegna a liquidare l'indennizzo direttamente alla Contraente, la quale provvederà ad emettere una nota di credito all'Utente finale chiudendo la pratica.

Nel caso in cui l'Aderente/Assicurato non abbia diritto al rimborso previsto dalla polizza, la Società informerà la Contraente, per il tramite dell'Intermediario, e respingerà la richiesta di rimborso, inviando all'Utente comunicazione di chiusura pratica.

Art. 21 – Determinazione del danno

L'Assicurazione copre esclusivamente il costo derivante dal maggior consumo di acqua al netto dei limiti di cui all'articolo 17.

Detto costo comprende le quote di tariffe di acquedotto, di fognatura, di depurazione e oneri di perequazione (IVA compresa qualora l'utente non la possa fiscalmente recuperare) relative alla parte di consumo eccedente i limiti di cui sopra. Il Cliente che verifichi una perdita che può rientrare nei termini assicurativi deve darne immediato avviso ad A2A Ciclo Idrico come indicato nell'articolo precedente.

A2A Ciclo Idrico, dopo aver ricevuto tutta la documentazione a supporto del danno, provvede ad inoltrarla alla Società insieme al progetto di liquidazione secondo le modalità meglio descritte all'Art.22 che segue.

Art. 22 – Calcolo dell'indennizzo

L'indennizzo corrisposto dalla Società sarà calcolato applicando al volume da indennizzare le tariffe vigenti al momento del sinistro per tipologia e per servizio al netto di eventuali altri indennizzi (Regolamento ATO articolo 1.20) e dedotta la franchigia contrattuale prevista.

Esempio di Indennizzo:

- a) Consumo risultante nella fattura = 180 metri cubi
- b) Media storica dei consumi addebitati negli stessi periodi delle due annualità precedenti riproporzionata allo stesso periodo della fattura = 100 metri cubi
- c) Volume da indennizzare = 80 metri cubi
- d) Importo storico bolletta = importo determinato in funzione del consumo storico applicando le tariffe correlate alla tipologia contrattuale in essere al momento della dispersione
- e) Importo altri indennizzi = importo riconosciuto ai sensi dell'articolo 1.20 del Regolamento ATO
- f) **Indennizzo riconosciuto = importo bolletta – importo storico bolletta – importo altri indennizzi – franchigia contrattuale prevista (250,00 euro per unità immobiliare fino al massimo di 1.000,00 euro);**

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

In caso di prima fattura, la media storica dei consumi sarà convenzionalmente pari al valore dello scaglione relativo alla tariffa agevolata per la specifica utenza **(riparametrata rispettivamente al numero di componenti in caso di utenza domestica residente).**

L'Indennizzo avverrà se è stata effettuata almeno una lettura nel corso dell'anno del contatore (comprese le autoletture).

Qualora la lettura della bolletta oggetto di Perdita Occulta fosse stata effettuata oltre 365 giorni dalla precedente lettura, la Società liquiderà l'Indennizzo come sopra determinato con una ulteriore riduzione del:

- **30% per le letture effettuate da 366 a 450 giorni**
- **40% per le letture effettuate da 451 a 550 giorni**
- **50% per le letture effettuate da 551 a 730 giorni**

b) Per il calcolo della media storica dei consumi indicata al precedente comma, 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'Assicurato o della bolletta interessata alla Perdita, i più recenti disponibili, 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. 23 – Controversie sulla definizione del danno

In mancanza di un accordo sulla indennizzabilità oppure sulla valutazione del danno, la vertenza verrà deferita ad un collegio arbitrale composto da tre periti nominati uno per ciascuno dalle parti ed il terzo in accordo fra i primi due ovvero, in difetto di accordo su istanza di una delle parti, dal Presidente del

tribunale del Foro competente dove ha sede l'Assicurato.

Gli arbitri decidono a maggioranza e la loro decisione è vincolante anche se l'arbitro dissenziente non l'ha sottoscritta.

Ciascuna delle parti sostiene le spese del proprio arbitro e metà di quelle del terzo.

Art. 24 – Reclami

Eventuali reclami riguardanti il rapporto contrattuale o la gestione dei sinistri dovranno essere formulati per iscritto all'Assicuratore ed indirizzati a:

AIG Europe S.A. - Rappresentanza Generale per l'Italia

Servizio Reclami

Piazza Vetra n. 17 – 20123 Milano - Fax 02 36 90 222

e-mail: servizio.reclami@aig.com

pec: servizio.reclami@aigueurope.postecert.it

Sarà cura della Compagnia informare il reclamante dell'avvenuta ricezione e della presa in carico del reclamo, entro 10 giorni dalla ricezione dello stesso. La Compagnia comunicherà gli esiti del reclamo al reclamante il prima possibile, e comunque entro il termine massimo di 30 giorni dalla data di ricevimento del reclamo stesso.

- Executive Manager

Se il reclamo è sporto nell'interesse di un consumatore (una persona fisica che agisce per scopi diversi da quelli professionali) e se il reclamante non è soddisfatto della risposta ricevuta, o non ne ha ricevuta alcuna, è possibile richiedere che il reclamo sia esaminato dall'Executive Manager, basato presso la sede legale lussemburghese della Compagnia. A tale fine è sufficiente scrivere ai recapiti sopra indicati facendone richiesta: il servizio reclami inoltrerà il reclamo all'Executive Manager. Alternativamente, sarà possibile scrivere a AIG Europe SA "Service Reclamations Niveau Direction" (Servizio reclami a livello direzione): 35D Avenue JF Kennedy L- 1855 Luxembourg – Gran Ducato del Lussemburgo o tramite mail a: aigueurope.luxcomplaints@aig.com

- IVASS

In caso di esito insoddisfacente o risposta tardiva, In conformità al disposto del Regolamento IVASS n. 24 del 19 maggio 2008, è possibile inviare i reclami direttamente all'Autorità per la Vigilanza sulle Assicurazioni (IVASS) ai recapiti di seguito indicati:

Istituto per la vigilanza sulle assicurazioni (IVASS)

Via del Quirinale, 21

00187 Roma

fax 06.42133206, pec: ivass@pec.ivass.it . Info su: www.ivass.it

Per la presentazione dei reclami ad IVASS può essere utilizzato il modello presente sul sito dell'Istituto di Vigilanza nella sezione relativa ai Reclami, accessibile anche tramite il link presente sul sito <https://www.ivass.it/consumatori/reclami/index.html> .

Inoltre, se il reclamante ha il domicilio in Italia, è in ogni caso possibile rivolgere reclami all'IVASS richiedendo l'apertura della procedura FIN-NET per le liti transfrontaliere. L'IVASS interesserà l'autorità aderente al Sistema FIN-NET dello Stato membro dove la Compagnia ha la sua sede legale (Lussemburgo), ove esistente.

- Commissariat aux Assurances (CAA)

Se il reclamo è sporto nell'interesse di un consumatore (persona fisica che agisce per scopi diversi da quelli professionali), si può rivolgere il reclamo al Commissariat aux Assurances (CAA), autorità competente del Granducato del Lussemburgo, competente in quanto AIG Europe S.A. ha sede legale in tale Stato. Presso quest'ultima autorità sarà aperta una procedura di risoluzione stragiudiziale delle controversie. La CAA potrà non prendere in carico il reclamo qualora esso sia attualmente, o sia stato in passato, oggetto di giudizio o arbitrato. La procedura è attivabile solo dopo che un reclamo è stato rivolto alla Compagnia e non oltre un anno dopo tale momento se la risposta non è ritenuta soddisfacente o non ha avuto risposta.

I riferimenti della CAA sono i seguenti:

The Commissariat aux Assurances

11 rue Robert Stumper, L-2557 Luxembourg

Grand-Duché de Luxembourg,

Tel.: (+352) 22 69 11 - 1, caa@caa.lu

Si vedano le indicazioni di cui alla seguente pagina internet:
<http://www.caa.lu/fr/consommateurs/resolution-extrajudiciaire-des-litiges>.

Tutte le richieste alla CAA devono essere rivolte in lussemburghese, tedesco, francese o inglese.

Ai sensi dell'art. 1341 e 1342 del Codice Civile, la Contraente, anche in nome e per conto degli Assicurati, dichiara di approvare espressamente le disposizioni dei seguenti articoli delle Condizioni di Assicurazione: Art. 1. – Oggetto dell'Assicurazione; Art. 2 – Efficacia dell'Assicurazione; Art. 3 – Dichiarazioni relative alle circostanze del rischio; Art. 5 – Decorrenza e durata della garanzia – Tacito Rinnovo; Art. 12 – Sanzioni internazionali; Art. 16 – Esclusioni; Art. 17 - Massimali e Franchigia; Art. 18 – Obblighi dell'Assicurato in caso di Sinistro; Art. 22 – Calcolo dell'indennizzo;

Data_____luogo_____

L'Assicurato

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Come utilizziamo i Dati Personali

AIG Europe S.A. – Rappresentanza Generale per l'Italia si impegna a proteggere la Privacy dei suoi clienti, di chi invia una richiesta di indennizzo, nonché di tutti i suoi partner commerciali.

I “**Dati Personali**” identificano e si riferiscono a Voi o ad altri individui (ad es., il Vostro partner o altri membri della Vostra famiglia). Se fornite Dati Personali riguardo ad un altro individuo, dovete (salvo che non conveniamo diversamente) informare l'interessato del contenuto della presente Informativa e della nostra Informativa sulla Privacy e ottenere la sua autorizzazione (ove possibile) a condividere i suoi Dati Personali con noi.

Le tipologie di Dati Personali che possiamo raccogliere e per quali finalità - In base al nostro rapporto con Voi, i Dati Personali raccolti possono includere: informazioni di contatto, informazioni finanziarie e bancarie, referenze creditizie e merito creditizio, informazioni sensibili su condizioni di salute o mediche (raccolte con il vostro consenso ove richiesto dalla legge applicabile), nonché altri Dati Personali da Voi forniti, o che otteniamo in relazione al rapporto che intratteniamo con Voi. I Dati Personali possono essere utilizzati per le seguenti finalità:

- Gestione di polizze, ad es., comunicazioni, elaborazione di richieste di indennizzo e pagamento
- Effettuare valutazioni e prendere decisioni circa la fornitura e le Condizioni Generali di Assicurazione e la liquidazione di richieste di indennizzo
- Assistenza e consulenza su questioni mediche e di Viaggio
- Gestione delle nostre operazioni aziendali e infrastruttura IT
- Prevenzione, individuazione e indagini su reati, ad es., frodi e riciclaggio di denaro
- Accertamento e difesa di diritti legali
- Conformità legale e normativa (tra cui il rispetto di leggi e normative al di fuori del Vostro Paese di residenza)
- Monitoraggio e registrazione di chiamate telefoniche per finalità di qualità, formazione e sicurezza
- Marketing, ricerca e analisi di mercato

Condivisione dei Dati Personali - Per le finalità di cui sopra i Dati Personali possono essere condivisi con società del nostro gruppo e con terzi (quali, ad esempio, intermediari e altri soggetti di distribuzione assicurativa, assicuratori e riassicuratori, agenzie di informazioni commerciali, operatori sanitari e altri fornitori di servizi).

I Dati Personali saranno condivisi con terze parti (comprese autorità governative) se richiesto dalle leggi o normative applicabili. I Dati Personali (inclusi i dettagli di lesioni) possono essere inseriti in registri di richieste di indennizzo e condivisi con altri assicuratori. Siamo tenuti a registrare tutte le richieste di risarcimento di terzi relative a lesioni fisiche nei registri riguardanti gli indennizzi ai lavoratori. Possiamo effettuare ricerche in tali registri per prevenire, individuare e indagare su frodi o per confermare vostre precedenti richieste di indennizzo o quelle di qualsiasi altra persona o proprietà che può essere coinvolta nella Polizza o richiesta di indennizzo. I Dati Personali possono essere condivisi con acquirenti potenziali e attuali e trasferiti a seguito della cessione della nostra società o del trasferimento di attività aziendali.

Trasferimento internazionale - A causa della natura globale della nostra attività, i Dati Personali possono essere trasferiti a soggetti ubicati in altri Paesi (tra cui Stati Uniti, Cina, Messico, Malesia, Filippine, Bermuda e altri Paesi che possono avere un regime di protezione dei dati diverso da quello del vostro Paese di residenza). Quando effettuiamo tali trasferimenti, adotteremo misure per garantire che i Vostri Dati Personali siano adeguatamente protetti e trasferiti in conformità ai requisiti della normativa sulla protezione dei dati. Per ulteriori informazioni sui trasferimenti internazionali consultate la nostra Informativa sulla Privacy (di seguito riportata).

Sicurezza dei Dati Personali - Per mantenere i Vostri Dati Personali protetti e al sicuro sono utilizzate misure di sicurezza tecniche e fisiche adeguate. Quando forniamo Dati Personali a terzi (compresi i nostri fornitori di servizi) o incarichiamo terzi di raccogliere Dati Personali per nostro conto, Vi confermiamo che tali terzi verranno selezionati attentamente e saranno tenuti ad attuare misure di sicurezza adeguate.

I vostri diritti - Voi siete titolari di diversi diritti ai sensi della legge sulla protezione dei dati in relazione al nostro utilizzo di Dati Personali. Tali diritti possono applicarsi solo in determinate circostanze e sono soggetti a talune esenzioni. Tali diritti possono includere il diritto di accesso ai Dati Personali, il diritto di rettifica di informazioni non accurate, il diritto alla cancellazione delle informazioni o a sospendere il nostro utilizzo delle informazioni. Tali diritti possono includere inoltre il diritto di trasferire le informazioni ad un'altra organizzazione, il diritto di opporsi al nostro uso dei Vostri Dati Personali, il diritto di chiedere che determinate decisioni automatizzate che prendiamo prevedano il coinvolgimento umano, il diritto di revocare il consenso e il diritto di presentare reclami all'Autorità Garante per la Protezione dei Dati. Per ulteriori informazioni sui vostri diritti e su come potete esercitarli consultate la nostra Informativa sulla Privacy (di seguito riportata).

Informativa sulla Privacy- Maggiori informazioni sui vostri diritti e su come raccogliamo, utilizziamo e divulghiamo i Vostri Dati Personali sono contenute nella nostra Informativa sulla Privacy integrale, che potete trovare all'indirizzo: <https://www.aig.co.it/informativa-privacy>.

In alternativa, potete richiederne una copia scrivendo a: Responsabile della protezione dei dati, AIG Europe S.A. - Rappresentanza Generale per l'Italia, Piazza Vetra 17, 20123, Milano o tramite e-mail all'indirizzo: protezionedeidati.it@aig.com.