

## **I consigli di Acquedotto Pugliese per proteggere i contatori dai danni causati dal gelo**

**Bari, 18 gennaio 2021.** A causa del forte abbassamento delle temperature, che investe da giorni tutta la regione, Acquedotto Pugliese invita gli utenti a rispettare alcune fondamentali precauzioni per la protezione dei contatori, esposti al rischio di danni per il gelo causato da temperature al di sotto dello zero.

Premesso che i contatori a più alto rischio di rottura sono quelli all'esterno dei fabbricati, in locali esposti alla temperatura esterna o in case utilizzate solo occasionalmente, ecco di seguito una serie di consigli per conservare gli apparecchi in buone condizioni di funzionamento.

### **Cinque consigli utili per proteggere dal gelo i contatori**

**1) Coibentare la porta delle nicchie.**

In presenza di contatori ubicati in nicchie esterne ai fabbricati, in locali non riscaldati o non abitati, assicurarsi che la porta del vano contatore sia sempre ben chiusa e priva di aperture per la ventilazione. La porta della nicchia va rivestita internamente di materiale isolante/protettivo, come ad esempio polistirolo o poliuretano espanso, facilmente reperibili presso rivenditori di materiale edile. Per isolare in modo efficace, lo spessore dei pannelli deve essere di almeno 2,5 cm.

**2) Coibentare il vano contatore.**

In presenza di contatori ubicati all'esterno dei fabbricati, in locali non riscaldati o non abitati, è consigliabile coibentare le pareti del vano contatore con lo stesso materiale utilizzato per le porte delle nicchie (polistirolo o poliuretano espanso).

**3) Coibentare il contatore.**

In presenza di contatori esposti a temperature esterne, è consigliabile coibentare anche i contatori e le tubazioni di raccordo, utilizzando gli stessi materiali isolanti: polistirolo, poliuretano espanso o materiali simili. Si raccomanda di non utilizzare lana di vetro o stracci per avvolgere il contatore o le tubazioni di raccordo, poiché questi materiali, assorbendo umidità, possono addirittura peggiorare il rischio di rottura per il gelo.

**4) Rendere accessibile il quadrante.**

Pag. 1 a 3

Comunicazione e Relazioni Esterne

Responsabile: Vito Palumbo

tel 080 5723442 mob 320 2293461 e-mail: [v.palumbo@aqp.it](mailto:v.palumbo@aqp.it) - [comunicazione@aqp.it](mailto:comunicazione@aqp.it)

**Acquedotto Pugliese S.p.A. con unico azionista Regione Puglia**

Via Cognetti, 36 - 70121 Bari - Cap. soc. € 41.385.573,60

C.F. e P.I. 00347000721 - REA C.C.I.A.A. di Bari n. 414092

[acquedotto.pugliese@pec.aqp.it](mailto:acquedotto.pugliese@pec.aqp.it) - [www.aqp.it](http://www.aqp.it)



N° 180413 - N° IT242226/UK - N° IT274902/UK



La protezione adottata deve in ogni caso lasciare scoperto il quadrante delle cifre, per consentire la lettura del contatore agli incaricati di AQP.

**5) Chiudere il rubinetto a valle del contatore nelle case disabitate.**

In presenza di contatori installati all'esterno di fabbricati o in case non abitate nei mesi invernali, è consigliabile chiudere il rubinetto a valle del contatore AQP e provvedere allo svuotamento dell'impianto interno (non di competenza di AQP).

AQP ricorda che i clienti sono responsabili della corretta custodia del contatore e, in caso di rotture o danni, sono invitati a darne immediata comunicazione alla Società, chiamando il numero verde del pronto intervento **800735735**, attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno.

Per ulteriori informazioni è possibile consultare la pagina [Proteggere i contatori dal gelo](#), sul portale Aqp.it.

### **Le risposte alle domande più frequenti, in caso di rottura del contatore a causa del gelo**

*Il contatore è rotto e non ricevo l'acqua, cosa posso fare?*

Chiama immediatamente il numero verde 800.735.735, attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno.

*Il contatore è rotto e vi è ingente perdita di acqua?*

Chiama immediatamente il numero verde 800.735.735, attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno.

*Che impatto avrà la fuoriuscita di acqua dal contatore rotto per gelo sugli addebiti in fattura?*

Non verrà addebitato alcun consumo anomalo conteggiato dal contatore rotto. In ogni caso saranno applicate le norme vigenti previste dalla ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente) e dalla Carta dei Servizi in tema di ricostruzione dei consumi per i misuratori non funzionanti.

*Perché trovo in fattura il numero di codice del contatore rotto per gelo e non quello del nuovo misuratore?*

Non preoccuparti, se questo si verifica è perché il codice del nuovo contatore non è ancora stato registrato nel sistema informativo aziendale e la fattura che hai ricevuto è basata su consumi stimati. Con la registrazione del codice del nuovo contatore, sarà emessa automaticamente una fattura a conguaglio. Non è necessaria alcuna tua iniziativa in merito.

*Mi hanno sostituito il contatore rotto per gelo ma non ricevo l'acqua...*

Assicurati che il rubinetto di arresto presente vicino al contatore sia aperto. Nel caso fosse aperto e comunque non ricevi l'acqua chiama il numero verde 800.735.735.

*Devo presentare reclamo per il contatore rotto per gelo?*

In caso di contatore rotto per gelo NON E' NECESSARIO inoltrare reclamo, in quanto la procedura di sostituzione non prevede addebiti. Pertanto in automatico sarà registrato il nuovo contatore e saranno contabilizzati i consumi della tua utenza, senza addebiti non dovuti.

*Il contatore rotto per gelo conteggia anche il consumo della fuoriuscita di acqua?*



Ciò che viene conteggiato dal contatore rotto sarà oggetto di ricostruzione dei consumi, in accordo con le normative vigenti dell'ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente), e con quanto previsto dalla Carta del Servizio. In ogni caso non sarà addebitato alcun consumo anomalo.

*La sostituzione del contatore e relativo intervento hanno un costo per l'utente?*

Tutti i costi relativi alla sostituzione del contatore rotto per gelo e al relativo intervento sono a carico di AQP, se il cliente ha correttamente custodito il misuratore come previsto nell'art. 27 del Regolamento del SII.