

## PERDITE OCCULTE POST CONTATORE

**Come Creare valore**  
per l'utente e per le Aziende fornitrici d'acqua

## PREMESSA

**Accapierre** è una società di consulenza indipendente specializzata nel *Risk Management*.

Opera principalmente su 4 aree di attività:

- L'analisi e la gestione dei rischi puri per aziende ed istituzioni
- La formazione manageriale in tema di rischio
- Le soluzioni di rischio come strumento di marketing ed in particolare di marketing associativo

**Globalcomm** è un'azienda che si occupa di automazione e digitalizzazione di processi complessi quali quelli legati alla gestione della copertura del rischio per le perdite occulte sull'acqua.

## Come Creare valore per l'utente e per VOI

Accapierre e Globalcomm possono supportarvi nell'individuare il modo migliore per coprire il rischio per la perdita occulta e nel contempo che crei profitto magari con l'autoassicurazione.

Ecco i passi suggeriti:

- ❖ Analizzare la situazione attuale verificando le aree di ottimizzazione del rischio gestito, assistendovi nella gestione stessa;
- ❖ Verificare la convenienza della scelta di ritenzione del rischio Vs. trasferimento
- ❖ Individuare le migliori condizioni di trasferimento del rischio da sottoporre al mercato assicurativo

## Assicurazione Vs Autoassicurazione?

La scelta per l'Ente non è sempre così immediata, ma dipende da vari fattori che debbono essere preventivamente analizzati:

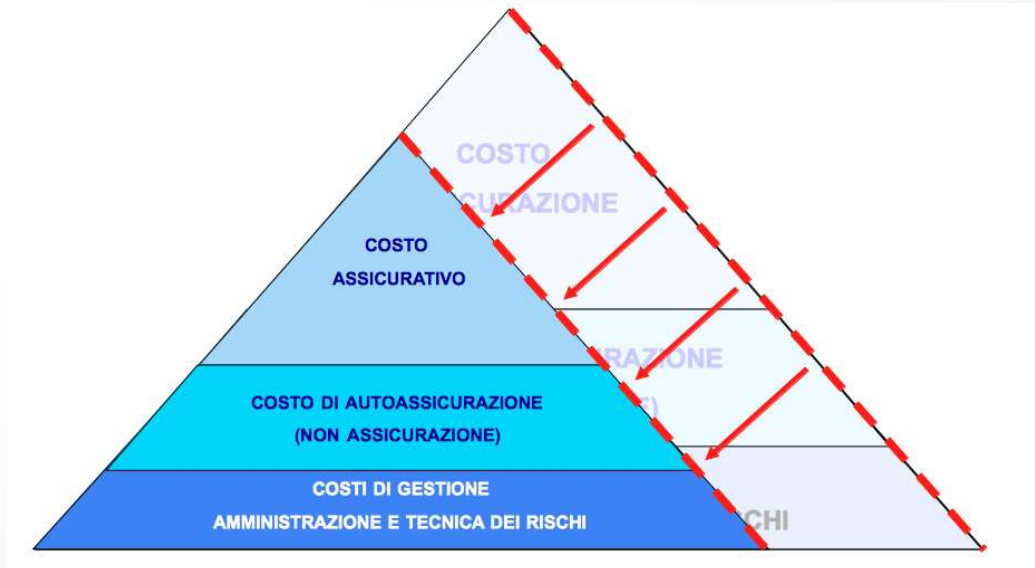
- Numero di utenti/abitanti;
- Condizioni contrattuali che regolano il servizio perdite occulte;
- Numero di denunce annue ricevute;
- Analisi costi di gestione interna all'ente e personale dedicato al servizio
- Ecc...

Un'attenta analisi si rivela fondamentale sia in termini di impatto sulle risorse aziendali, sia in termini di percezione qualitativa del servizio offerto lato utente.

Accapierre è strutturata per offrire all'Ente una tale dimostrazione.

## Il metodo

La sostenibilità e l'efficienza sono garantite da una attenta analisi, sia "ex ante", sia "ex post" sui dati storici, eventi stocastici, la loro magnitudo ed altri parametri significativi utili a proporre una gestione del rischio su misura.



La consapevolezza dei rischi a cui si è esposti permette di effettuare le scelte migliori su i rischi da eliminare, ridurre, ritenere, e/o assicurare.

## La nostra esperienza in tema di perdite occulte

Accapierre ha specifica esperienza come gestore sinistri relativi alle perdite occulte post-contatore , offrendo i seguenti servizi:

- **Call Center con numero verde dedicato** alla protocollazione delle denunce spontanee degli utenti;
- **Servizio di Loss Adjusting**, valutazione delle condizioni/clausole di tutte le denunce spunte dagli affiliati, proponendo all'Ente idrico l'indennizzo delle sole pratiche rimborsabili nei termini definiti, indipendentemente che il servizio abbia natura assicurativa o sia auto assicurato dal medesimo Ente;
- **Presenza costante sul territorio e valutazione on site dei sinistri** per i quali sia necessaria una più attenta analisi del caso;
- **Sistema di gestione del processo di sinistro per la perdita occulta** unico in Italia e che garantisce che anche sinistri di piccola entità possano essere gestiti con il minimo dispendio di energie.

# Gestione sinistri in digitale

## 1. Ricezione della chiamata e protocollazione web:

Chiudi Stampa Suggestimenti **Gestione sinistro n° 2014-SMAT-000**

Dati Generali			
N. sinistro:	2014-SMAT-000	Cod. utente:	001000120
		Card. N.:	00001
Utente:	Info/ingegn	Persona:	E
Contatto:		Persona:	
<b>AZIONE DA COMPIERE: 04 -Analisi documentazione</b>			
Responsabilità dell'azione <a href="#">Info/Procedura/gestione</a>			
Apert. Sinistro: Creaz. Fascicolo Rich. doc. Attesa doc. - <b>Analisi doc.</b> - - - - -			
04 -Analisi documentazione			
Check list doc. ricevuti il:		Fattura/e SMAT, Rapporto del tecnico riparatore, Fattura	
Fatture da rimborsare:	€ 292,14 € 1.144,04	Secondo trimestre 2014 Terzo trimestre 2014	
Totale:	€ 1.436,18		
<b>Verifica dati sinistro:</b>		<b>Da apertura sinistro:</b>	
Data sinistro:	12/11/2014	12/11/2014	
Modalità scoperta perdita:	Hanno ricevuto una lettera di segnalazione da SMAT	Hanno ricevuto una lettera di segnalazione da SMAT	
Data riparazione:	15/11/2014	15/11/2014	
Modalità di primo intervento:	In economia	In economia	
Localizzazione perdita:	Tubo interrato	Tubo interrato	
Vuoi modificare la riserva?	€ 2.000,00		
Card. N.:	00001		
Data attivazione:	30/01/2008		
N. sinistro (Info)			
N. sinistro (Info) - Info - Report (Info) - Info			
La documentazione è sufficiente?	No		



## Gestione sinistri in digitale

- Inserimento documentazione utente, letture ultimi due anni (integrazione software Gestionale per ricevimento dati delle letture consumi)

### Documenti allegati al sinistro

	Titolo	Inizio	Resp. principale	Interlocutore - Persona
→ 📁 ✓ 1.1	📄 Documenti ricevuti da utente	03/12/2014	Agent Execute	👤
→ 📁 ✓ 1.2	📄 Documenti ricevuti da utente	03/12/2014	Agent Execute	👤
→ 📁 ✓ 1.3	📄 Documenti ricevuti da utente	04/12/2014	Agent Execute	👤
📄 2	Blocco bollette SMAT	05/12/2014	Utenze Smat	👤
📄 ✓ 3	Richiesta letture per analisi	03/12/2014	GestionePratiche	👤
📄 ✓ 4	Acquisizione letture per analisi automatica	04/12/2014	GestionePratiche	👤
📄 ✓ 5	Richiesta dati SMAT Card	03/12/2014	GestionePratiche	👤
📄 ✓ 6	Acquisizione dati SMAT Card	04/12/2014	GestionePratiche	👤

### 02.a - Acquisizione letture per analisi

Data azione: 04/12/2014

Periodo	Data lettura	Valore lettura	Cons.Eff.	Cons.Medio
201204	27/12/2012	9977	122	1,47
201301	02/04/2013	10127	150	1,56
201302	10/07/2013	10284	157	1,59
201303	16/10/2013	10435	151	1,54
201304	08/01/2014	10565	130	1,55
201401	28/04/2014	0	167	1,52
201402	07/07/2014	116	116	1,66
201403	09/10/2014	482	366	3,89

(See attached file: 2014-SMAT-@10@0010043120.TXT)



- 2014-SMAT-352@10@0010043120.TXT



## Gestione sinistri in digitale

3. Sollecito utente del caso di documentazione insufficiente
4. Analisi della documentazione da parte del Loss Adjuster (selezione pratiche liquidabili)
5. Report mese in corso con l'elenco sinistri liquidabili del mese precedente, importi, numero sinistri, codice cliente

N. Sinistro	Data sinistro	Nome utente	Codice utente	Azione	Rimborso richiesto
2014-SMAT-000	15/08/2014	Giorgio Calviotti	00000000	Richiesta liquidazione a Compagnia	€ 571,00
2014-SMAT-000	03/11/2014	Roberto SMAT	00000000	Richiesta liquidazione a Compagnia	€ 1.141,97
2014-SMAT-000	14/05/2014	Roberto SMAT	00000000	Richiesta liquidazione a Compagnia	€ 522,23
2014-SMAT-000	24/10/2014	Roberto SMAT	00000000	Richiesta liquidazione a Compagnia	€ 212,49
2014-SMAT-000	25/08/2014	Roberto SMAT	00000000	Richiesta liquidazione a Compagnia	€ 834,63
2014-SMAT-000	12/11/2014	Roberto SMAT	00000000	Richiesta liquidazione a Compagnia	€ 193,34
2014-SMAT-000	25/08/2014	Roberto SMAT	00000000	Richiesta liquidazione a Compagnia	€ 2.834,61
<b>Proposta di liquidazione</b>					<b>€ 6.310,27</b>