

DELIBERA IN STRALCIO



CONFERENZA DELL'AUTORITA' D'AMBITO

Sessione Straordinaria
Seduta del 29 giugno 2022

ATTO N. 916

OGGETTO: Approvazione aggiornamento della "Carta del Servizio".

IL PRESIDENTE pone in discussione la deliberazione il cui testo è sottoriportato e riferisce che la relativa proposta è stata pubblicata sull'area riservata del sito dell'Autorità d'Ambito accessibile con password a tutti i Rappresentanti della Conferenza.

LA CONFERENZA DELL'AUTORITA' D'AMBITO

VISTA la Convenzione istitutiva di questa Autorità d'Ambito approvata e sottoscritta da tutti gli Enti Locali appartenenti all'A.T.O. n. 2 "Biellese, Vercellese, Casalese", giusto quanto previsto dalla Legge Regionale 13 del 20 gennaio 1997, al fine dell'esercizio in forma associata delle funzioni inerenti l'organizzazione del servizio idrico integrato;

VISTI il Decreto Legislativo 3 aprile 2006 recante "Norme in materia ambientale" e la Legge della Regione Piemonte 20/01/1997 n. 13, regolante la "Delimitazione degli ambiti territoriali per l'organizzazione del servizio idrico integrato e disciplina delle forme e dei modi di cooperazione tra gli Enti Locali";

VISTA la Legge Regionale n. 7 in data 24 maggio 2012 con la quale all'articolo 2 è stato previsto, giusto quanto dettato dal comma 186 bis del Legge 23/12/2009 n 191, che le funzioni di organizzazione del servizio idrico integrato restino in capo agli enti locali ai sensi dell'articolo 142 del decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152 e che gli enti locali esercitino, senza soluzione di continuità e ad ogni effetto di legge, le suddette funzioni secondo le disposizioni della legge regionale 20 gennaio 1997, n. 13;

VISTA la Deliberazione della Conferenza dell'Autorità d'Ambito, n. 54 in data 15.12.2003, di approvazione del Piano d'Ambito, nonché il successivo provvedimento della Conferenza dell'Autorità d'Ambito, n. 176 in data 21.12.2006 con il quale è stata approvata la Revisione complessiva del Piano d'Ambito stesso;

DATO ATTO che, con Deliberazione n. 574 in data 27/05/2016 la Conferenza dell'Autorità d'Ambito ha provveduto all'approvazione dell'aggiornamento della Convenzione regolante i rapporti tra l'Autorità d'Ambito, i Gestori del servizio idrico

integrato – A.M.C. S.p.A., A.M.V. S.p.A., ATENA S.p.A., COMUNI RIUNITI S.r.l., CORDAR BIELLA S.p.A., CORDAR VALSESIA S.p.A. e S.I.I. S.p.A. - ed il coordinatore Atodueacque S.c.a.r.l.;

RILEVATO che il testo della Convenzione tipo allegata alla Deliberazione 574/2016 prevede all'art. 29 "Allegati" comma 1 punto 10 la Carta dei Servizi;

DATO ATTO che con Deliberazione dell'Autorità d'Ambito n. 810 del 26 novembre 2020 è stato approvato l'aggiornamento della Carta del Servizio con le Deliberazioni ARERA n. 186/2020/R/IDR del 26/05/2020 e n. 221/2020/R/IDR del 16/06/2020, dalla data di approvazione dell'ultimo aggiornamento della Carta del Servizio avvenuta con Atto n. 770 in data 7 maggio 2020 della Conferenza dell'Autorità d'Ambito;

CONSIDERATO che, successivamente all'ultima approvazione della Carta del Servizio, è emersa la necessità di integrare, modificare e aggiornare alcuni contenuti della stessa, per effetto delle nuove disposizioni ARERA deliberate nel corso del 2021 e nei primi mesi del 2022:

- Deliberazione ARERA n. 63/2021/R/COM del 23/02/2021 "Modalità applicative del regime di riconoscimento automatico agli aventi diritto dei bonus sociali elettrico, gas e idrico per disagio economico";
- Deliberazione ARERA n. 106/2022/R/com del 15/03/2022 "Disciplina semplificata per il riconoscimento e la liquidazione del bonus sociale idrico per l'annualità 2021 e modifiche alla deliberazione dell'autorità 63/2021/r/com in tema di comunicazioni di esito del procedimento";
- Deliberazione ARERA n. 609/2021/r/idr del 21/12/2021 "Integrazione della disciplina in materia di misura del servizio idrico integrato (TIMSII)";
- Deliberazione ARERA n. 610/2021/r/idr del 21/12/2021 "Integrazioni e modifiche alla deliberazione dell'autorità 547/2019/r/idr in materia di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni;

RITENUTO inoltre opportuno prevedere, coerentemente con quanto introdotto con la Deliberazione ARERA n. 609/2021/r/idr in tema di perdite occulte, una procedura unificata condivisa dai gestori d'ambito contenente gli elementi minimi che saranno garantiti all'utenza relativamente al servizio perdite occulte, che verrà applicata con decorrenza 1° luglio 2022;

PRESO ATTO dei vari incontri e delle procedure partecipate svolte tra gli uffici di ATO2 e i funzionari tecnici dei gestori d'ambito, per l'aggiornamento e la condivisione della Carta del Servizio, oggetto della presente Deliberazione;

PRESO ATTO delle comunicazioni dei gestori d'ambito sulla presa visione e conferma dell'aggiornamento della Carta del servizio proposto;

PRESO ATTO inoltre della modifica proposta e condivisa dai gestori d'ambito in relazione al capitolo 5.3 – qualità del servizio di acquedotto - per l'ammissione di deroghe in casi particolari per i quali il Gestore al fine di garantire la fornitura all'utenza, causa morfologia del territorio, necessita di una maggiore pressione;

VALUTATO che l'aggiornamento della Carta del Servizio di cui alla presente Deliberazione costituendo, nel complesso, adeguamento alla regolazione nazionale impartita da ARERA, non necessita di passaggio preventivo presso le Associazioni dei Consumatori di cui alla "Cabina di regia", alle quali verrà comunque trasmesso il presente provvedimento ad informativa dei contenuti della Carta del Servizio come aggiornata;

RILEVATO che l'Ufficio di Presidenza di questa Autorità d'Ambito nella riunione del 21 giugno 2022 ha formulato indirizzo in merito a questa deliberazione;

DATO ATTO che è stato ottemperato al disposto di cui all'art. 49, comma 1 del D.Lgs. 267/2000, come evincesi dal documento allegato sub A) alla presente Deliberazione;

OMISSIS

DELIBERA

- 1) di approvare le premesse del presente provvedimento, che qui si intendono integralmente richiamate;
- 2) di approvare l'allegato documento sub B) avente ad oggetto: "Carta del Servizio" che costituisce aggiornamento dell'allegato alla Convenzione regolante i rapporti tra l'Autorità d'Ambito, i Gestori del servizio idrico integrato ed il Coordinatore ACQUEDUEO S.C.A.R.L.,
- 3) di dare mandato al Presidente dell'Autorità d'Ambito n. 2 di procedere alla sottoscrizione, con il Coordinatore Acquedueo S.c.a.r.l. ed i Gestori, del presente atto di approvazione della Carta del Servizio quale allegato alla Convenzione di gestione;
- 4) di disporre, a cura degli uffici di Presidenza, l'invio della presente Deliberazione all'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), ai Gestori dell'Autorità d'Ambito n. 2 e al Coordinatore delle gestioni ACQUEDUEO S.C.A.R.L., alle Associazioni dei Consumatori membri della "Cabina di regia e di consultazione del servizio idrico integrato dell'A.ATO n. 2 Biellese, Vercellese, Casalese tra A.ATO – Associazioni dei Consumatori – Gestori", a tutti gli Enti Locali convenzionati appartenenti all'Autorità d'Ambito, nonché alla pubblicazione della medesima Deliberazione e del testo aggiornato della Carta del Servizio sul sito internet www.ato2piemonte.it".

OMISSIS

APPROVATA CON DELIBERAZIONE N. 916 DEL 29/06/2022



Autorità d'Ambito n. 2
“Biellesse, Vercellese, Casalese”

CARTA DEL SERVIZIO

Luglio 2022

Allegato sub B) alla Deliberazione n. del

Carta del Servizio

INDICE DELLA CARTA DEL SERVIZIO

1.0	PREMESSA.....	4
2.0	REVISIONE DELLA CARTA	6
3.0	DEFINIZIONI.....	7
4.0	PRINCIPI FONDAMENTALI DEL SERVIZIO	14
5.0	IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO	17
5.1	Avvio, cessazione e condizioni per la gestione del rapporto contrattuale.....	31
5.2	Addebito, fatturazione, pagamento e rateizzazione, morosità.....	47
5.3	Ulteriori misure di tutela.....	69
5.4	Reclami, richieste scritte di informazioni e di rettifiche di fatturazione	72
5.5	Indicatori e modalità per la gestione degli obblighi di qualità contrattuale in caso di applicazione dell'articolo 156 del d.lgs. 152/06.....	76
5.6	Gestione degli sportelli.....	79
5.7	Qualità dei servizi telefonici.....	80
5.8	Rafforzamento delle tutele per l'utenza.....	84
6.0	INDENNIZZI E SANZIONI.....	85
6.1	Indennizzi automatici	86
6.2	Sanzioni.....	87
7.0	OBBLIGHI DI REGISTRAZIONE E COMUNICAZIONE	88
7.1	Registrazione di informazioni e dei dati concernenti le prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità contrattuale	88
7.2	Archiviazione dei dati di misura di utenza	88
7.3	Comunicazione all'ARERA e all'Ente di Governo d'Ambito, pubblicazione delle informazioni e dei dati forniti	89
7.4	Comunicazione dei dati all'utenza sulla qualità contrattuale (RQSII) e sui dati di misura (TIMSII).....	90
7.5	Obblighi di comunicazione e registrazione per i gestori del SII ai sensi della regolazione REMSI.....	91
7.6	Consapevolezza dei consumi in caso di utenze raggruppate.....	91

8.0 DISCIPLINA ARERA PER L'ESTENSIONE AL SETTORE IDRICO DEL SISTEMA DI TUTELE DEFINITE PER I CONSUMATORI E UTENTI.....	93
9.0 PROCEDURE DI RISOLUZIONE EXTRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE TRA UTENTI FINALI E GESTORI NEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO.....	93
10.0 QUALITÀ DEL SERVIZIO PERCEPITA DALL'UTENTE.....	93
11.0 CABINA DI REGIA E DI CONSULTAZIONE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO DELL'A.ATO N. 2 BIELLESE, VERCELLESE, CASALESE TRA ENTE DI GOVERNO D'AMBITO – ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI – GESTORI	94
12.0 PERDITE OCCULTE	94
13.0 IDENTIFICAZIONE UNIVOCA DEL PUNTO DI FORNITURA.....	98
ALLEGATO 1 - TIBSI.....	99

1.0 PREMESSA

La presente Carta del Servizio Idrico Integrato (SII) è adottata dal Gestore in conformità al d.P.C.M. del 29/04/99 recante lo “Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio Idrico Integrato” e conformemente al più recente richiamo normativo di cui all’art. 2, comma 461 punto a), della L. 244/2007.

La presente Carta recepisce inoltre le direttive contenute nelle delibere dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) e si adegua automaticamente alle loro successive modifiche ed integrazioni, nonché ai disposti normativi tempo per tempo vigenti.

Le disposizioni relative alla Regolazione sulla qualità contrattuale disposta dall’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) contenute nella presente Carta, si applicano dal 1 luglio 2016 e sono aggiornate in funzione delle “Modifiche e integrazioni all’Allegato A alla deliberazione 23 dicembre 2015, 655/2015/R/IDR”, di cui all’Allegato A della Deliberazione 547/2019/R/IDR, che trovano applicazione a decorrere dal 1 gennaio 2020.

Sono tenuti al rispetto delle disposizioni contenute nella Regolazione RQSII tutti i gestori del SII, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, relativamente agli utenti finali del servizio di acquedotto, fognatura e depurazione caratterizzati da una delle sotto-tipologie d'uso individuate all’articolo 3.0 della presente Carta.

I gestori del SII, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, sono altresì tenuti al rispetto delle pertinenti disposizioni di qualità contrattuale anche relativamente ai soggetti, che pur non essendo contrattualizzati, richiedano lo svolgimento di prestazioni propedeutiche alla stipula del contratto di somministrazione, con la precisazione che, qualora il richiedente instauri un rapporto contrattuale per la fornitura del servizio idrico, il gestore è tenuto ad erogare gli indennizzi automatici nei casi di cui all’articolo 6.1 della Carta, nella prima fatturazione utile.

Entro il 1 luglio 2020, i gestori sono tenuti ad adeguare le modalità di registrazione delle informazioni e dei dati concernenti le prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità contrattuale, sulla base della disciplina RQSII aggiornata con Deliberazione 547/2019. A decorrere dall’anno 2020, l’articolo 7.3 della presente Carta si applica anche ai gestori che servano un numero di abitanti pari o inferiore a 50.000.

Sono tenuti al rispetto delle disposizioni contenute nel TIMSII tutti i Gestori del SII che, a qualunque titolo, anche per una pluralità di ATO, gestiscono l’attività di acquedotto e operano sul territorio nazionale, e che provvedono eventualmente a fatturare, per i medesimi livelli di consumo, anche i corrispettivi dei servizi di fognatura e depurazione.

Ai fini dell’applicazione dei corrispettivi per la fornitura dei servizi di fognatura e depurazione, il volume dei reflui scaricato in pubblica fognatura nonché il volume dei reflui depurato sono assunti pari al volume di acqua dell’acquedotto, salvo diversa previsione specifica.

Nei casi di gestione separata del SII, ai sensi dell'art. 156 del D.Lgs 152/06, il Gestore di acquedotto è il referente unico dell'utente finale per la messa a disposizione dei dati di misura determinati anche per i servizi di fognatura e depurazione.

Il Gestore è tenuto al rispetto delle disposizioni contenute nella presente Carta relativamente:

- per il servizio di acquedotto, agli utenti finali caratterizzati da una delle tipologie d'uso potabile;
- per il servizio di fognatura e depurazione, agli utenti titolari di scarichi in pubblica fognatura.

Nei casi in cui si applichi l'articolo 156 del D.Lgs 152/06, il Gestore del servizio di acquedotto è il referente unico dell'utente finale per gli obblighi di qualità contrattuale oggetto della presente Carta, fatto salva la disciplina relativa agli *obblighi in tema di appuntamento concordato* e agli *obblighi relativi al pronto intervento in caso di gestione separata del SII* disposta dall'ARERA con la *Regolazione della qualità contrattuale*.

Le disposizioni relative al Testo integrato per la Regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQTI) dell'ARERA, contenute nella presente Carta, trovano applicazione a partire dal 1 gennaio 2018.

Le disposizioni relative alla Regolazione della morosità nel servizio idrico integrato (REMSI) disposta dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) contenute nella presente Carta, si applicano dal 1° gennaio 2020.

Le disposizioni relative al servizio perdite occulte si applicano a decorrere dal 1° luglio 2022.

La Carta è resa disponibile a tutti gli Utenti al momento della sottoscrizione del contratto di utenza. La stessa è pubblicata sul sito internet del Gestore e dell'Ente di Governo d'Ambito, è ritirabile presso gli sportelli e potrà altresì essere richiesta agli uffici del Gestore.

indirizzi sportelli del Gestore: _____ sito
del Gestore: _____ sito
dell'Ente di governo d'ambito: **www.ato2piemonte.it**

La Carta del Servizio è aggiornata alle seguenti disposizioni:

- Deliberazione ARERA 655/2015/R/idr “Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQSII)” e s.m.i.;
- Deliberazione ARERA 547/2019/R/idr “Integrazione della disciplina vigente in materia di regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato e disposizioni per il rafforzamento delle tutele a vantaggio degli utenti finali nei casi di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni” e s.m.i.;
- Deliberazione ARERA 610/2021/R/idr “Integrazioni e modifiche alla Deliberazione dell'Autorità 547/2019/R/idr in materia di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni”;
- Deliberazione ARERA 218/2016/R/idr “Disposizioni per l'erogazione del servizio di misura del servizio idrico integrato a livello nazionale”;

- Deliberazione ARERA 609/2021/R/idr “Integrazione della disciplina in materia di misura del servizio idrico integrato (TIMSII);
- Deliberazione ARERA 665/2017/R/idr “Approvazione del testo integrato corrispettivi servizi idrici (TICSI), recante i criteri di articolazione tariffaria applicata agli utenti”;
- Deliberazione ARERA 897/2017/R/idr “Approvazione del testo integrato delle modalità applicative del bonus sociale idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente disagiati (TIBSI)” e s.m.i.;
- Deliberazione ARERA 3/2020/R/idr “Modifiche al testo integrato delle modalità applicative del bonus sociale idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente disagiati (TIBSI) in coerenza con l’articolo 57-bis del decreto-legge 26 ottobre 2019, n. 124, convertito con modificazioni dalla legge 19 dicembre 2019, n. 157, vedasi Testo Integrato allegato 1 alla presente Carta;
- Deliberazione ARERA 63/2021/R/com “Modalità applicative del regime di riconoscimento automatico agli aventi diritto dei bonus sociali elettrico, gas e idrico per disagio economico”, vedasi Testo Integrato TIBSI allegato 1 alla presente Carta;
- Deliberazione ARERA 106/2022/R/com “Disciplina semplificata per il riconoscimento e la liquidazione del bonus sociale idrico per l’annualità 2021 e modifiche alla deliberazione dell’Autorità 63/2021/R/com in tema di comunicazioni di esito del procedimento” vedasi Testo Integrato TIBSI allegato 1 alla presente Carta;
- Deliberazione ARERA 917/2017/R/idr “Regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQTI)”;
- Determinazione ARERA N. 2/DTSA/2018 “Approvazione della procedura telematica di inoltro di richieste informazioni – reclami – segnalazioni – richieste help desk e dei relativi moduli di cui all’art. 4 dell’allegato B alla Deliberazione 1 febbraio 2018, 55/2018/E/idr;
- Deliberazione ARERA 55/2018/E/idr “Applicazione della disciplina transitoria per l’estensione al settore idrico del sistema di tutele definite per i consumatori e utenti dei settori [...] regolati dall’Autorità”;
- Deliberazione ARERA 311/2019/R/idr “Regolazione della morosità nel servizio idrico integrato” e s.m.i.;

2.0 REVISIONE DELLA CARTA

La Carta è soggetta a revisione ogni qual volta si verificano mutamenti tali da rendere necessari adeguamenti, anche in ragione all’evoluzione della qualità richiesta dagli Utenti e in relazione alle specifiche richieste di ARERA. Le revisioni (variazioni e/o integrazioni) alla presente Carta sono approvate dall’Ente di Governo d’Ambito dopo un percorso di confronto con il Gestore e con le Associazioni degli Utenti.

3.0 DEFINIZIONI

Ai fini del presente documento inerente le condizioni per garantire la qualità contrattuale del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, e ai fini della regolazione della morosità, si applicano le seguenti definizioni:

- accettazione del preventivo è l'accettazione formale da parte del richiedente delle condizioni esposte nel preventivo;
- acquedotto è l'insieme delle infrastrutture di captazione, adduzione, potabilizzazione e distribuzione, finalizzate alla fornitura idrica;
- ARERA è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente istituita ai sensi della legge n. 481/95;
- albero fonico o IVR (Interactive voice responder) è un sistema costituito da un risponditore automatico con funzioni interattive che, sulla base delle risposte fornite dall'utente finale via tastiera o riconoscimento vocale, permette di accedere a un menu di servizi e di richiedere di essere messi in contatto con un operatore;
- allacciamento idrico è la condotta idrica derivata dalla condotta principale e/o relativi dispositivi ed elementi accessori e attacchi, dedicati all'erogazione del servizio ad uno o più utenti. Di norma inizia dal punto di innesto sulla condotta di distribuzione e termina al punto di consegna dell'acquedotto;
- allacciamento fognario è la condotta che raccoglie e trasporta le acque reflue dal punto di scarico della fognatura, alla pubblica fognatura;
- appuntamento posticipato è l'appuntamento fissato, su richiesta del richiedente, in data successiva a quella proposta dal Gestore;
- ATO (Ambito Territoriale Ottimale) è il territorio sulla base del quale, ai sensi dell'art. 147 del D.lgs. n.152/06 sono organizzati i servizi idrici e sul quale esercita le proprie prerogative in materia di organizzazione del servizio idrico integrato l'Ente di governo d'Ambito cui la Regione ha attribuito le funzioni già esercitate dall'Autorità d'Ambito
- atti autorizzativi sono le concessioni, autorizzazioni, servitù o pareri obbligatori, il cui ottenimento è necessario per l'esecuzione della prestazione da parte del Gestore, escluse le concessioni, autorizzazioni o servitù la cui richiesta spetta al richiedente;
- attivazione della fornitura è l'avvio dell'erogazione del servizio, a seguito o di un nuovo contratto di fornitura, o di modifica delle condizioni contrattuali (voltura);
- autolettura è la modalità di rilevazione da parte dell'utente finale, con conseguente comunicazione al Gestore del SII, della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;
- banca cassiera è l'istituto di credito che effettua per il Gestore il servizio di cassa senza costi a carico dell'utenza;
- bolletta o documento di fatturazione è il documento che il Gestore del SII trasmette periodicamente all'utente al fine di fatturare i corrispettivi relativi ai servizi da lui forniti direttamente o indirettamente;
- bonus sociale idrico è il bonus idrico introdotto da ARERA – in coerenza con l'articolo 3, comma 1, del d.P.C.M. 13 ottobre 2016 – con Deliberazione 897/2017/R/idr e aggiornato con Deliberazioni 3/2020/R/idr, 63/2021/R/com, 106/2022/R/com e s.m.i.;

- call center è un servizio telefonico dotato di tecnologie che permettono al Gestore di registrare l'inizio della risposta, l'eventuale richiesta di parlare con un operatore, se la risposta avviene tramite risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o, se precedente, la fine della chiamata;
- CSEA – Cassa per i servizi energetici e ambientali è la Cassa Conguaglio per i servizi energetici e ambientali;
- cessazione è la disattivazione del punto di consegna o punto di scarico a seguito della disdetta del contratto di fornitura da parte dell'utente finale con sigillatura o rimozione del misuratore;
- classe di appartenenza individua, per ciascuna gestione considerata, l'obiettivo di miglioramento o mantenimento di qualità contrattuale, in funzione del livello di partenza di ogni macro-indicatore;
- codice del consumo è il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e s.m.i.;
- codice di rintracciabilità è il codice, comunicato al richiedente in occasione della richiesta, che consente di rintracciare univocamente la prestazione durante tutte le fasi gestionali, anche attraverso più codici correlati;
- consumi effettivi sono i consumi attribuiti sulla base di due letture rilevate/autoletture;
- consumi fatturati sono i consumi complessivamente contabilizzati nella bolletta;
- consumi stimati sono i consumi attribuiti sulla base di stime di consumo calcolate per il periodo di fatturazione;
- contratto di fornitura/utenza del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, è l'atto stipulato fra l'utente finale e il Gestore del servizio;
- data di invio è:
 - per le comunicazioni inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al vettore incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del Gestore;
 - per le comunicazioni trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del Gestore o la data invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica;
 - per le comunicazioni rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;
- data di ricevimento è:
 - per le richieste e le conferme scritte inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del vettore incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del Gestore;
 - per le richieste e le conferme scritte trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;
 - per le richieste e le conferme scritte ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;
- dati di misura sono le misure elaborate e validate da un soggetto abilitato;
- dati di qualità sono i dati e le informazioni relativi alla qualità contrattuale del SII ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono comunicati dai Gestori all'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente e all'Ente di governo dell'ambito;

- deposito cauzionale è una somma di denaro che l'Utente versa al Gestore a titolo di garanzia, che deve essere restituita dopo la cessazione del contratto. Esso è definito dal Gestore nel rispetto delle deliberazioni ARERA vigenti.
- depurazione è l'insieme degli impianti di trattamento delle acque reflue urbane convogliate dalle reti di fognatura, al fine di rendere le acque trattate compatibili con il ricettore finale, comprese le attività per il trattamento dei fanghi;
- direttiva trasparenza è l'Allegato A alla deliberazione 586/2012/R/IDR, recante la "Prima direttiva sulla trasparenza dei documenti di fatturazione del servizio idrico integrato;
- direttiva (UE) 2184/2020 è la Direttiva del Parlamento Europeo e del Consiglio del 16 dicembre 2020 concernente la qualità delle acque destinate al consumo umano (rifusione);
- disagio economico sociale è la condizione di vulnerabilità in cui versa un utente, come definita all'articolo 1, comma 3, del decreto ministeriale 29 dicembre 2016 e s.m.i. e all'articolo 3, comma 9 e 9bis del decreto legge 185/08;
- disattivazione della fornitura nel caso di morosità dell'utente finale è l'interruzione dell'erogazione del servizio al punto di consegna, con la contestuale rimozione del misuratore e la risoluzione del rapporto contrattuale;
- Ente di governo dell'ambito è la struttura individuata dalla competente regione per ciascun ambito territoriale ottimale, alla quale è trasferito l'esercizio delle competenze spettanti agli enti locali in materia di gestione delle risorse idriche, ivi compresa la programmazione delle infrastrutture idriche, ai sensi di quanto previsto all'art. 147 comma 1 del D.lgs. 152/06 (e s.m.i.);
- famiglia numerosa è il nucleo familiare di cui all'art. 3, comma 9 bis, del decreto-legge n. 185/08;
- fascia agevolata (o fascia di consumo annuo agevolato) come definita dal soggetto competente in coerenza con l'articolo 5 del TICSU, indica il primo scaglione di consumo in cui deve essere articolata la quota variabile del servizio di acquedotto per l'utenza domestica residente;
- fattura di chiusura è la fattura emessa a seguito di cessazione della fornitura in essere tra il gestore e l'utente finale, contenente la restituzione del deposito cauzionale eventualmente corrisposto dal medesimo utente;
- fattura di periodo è la fattura, diversa dalla fattura di chiusura, emessa regolarmente nel corso del rapporto contrattuale tra gestore e utente finale;
- fognatura è l'insieme delle infrastrutture per l'allontanamento delle acque reflue urbane, costituite dalle acque reflue domestiche o assimilate, industriali, meteoriche di dilavamento e di prima pioggia; comprende anche le reti di raccolta, i collettori primari e secondari, gli eventuali manufatti di sfioro, ivi inclusi i connessi emissari e derivatori;
- forza maggiore - con forza maggiore si intende ogni circostanza straordinaria ed imprevedibile al momento della stipula del contratto, che impedisce la regolare esecuzione del contratto e renda, inoltre, inefficace qualsiasi azione del Gestore diretta ad eliminarlo e la soddisfazione agli impegni presi con l'utente. Equiparabile a forza maggiore sono: catastrofi naturali, crisi idrica, guerra, attentati, ribellioni, incendio e altri gravi accadimenti di natura non prevedibile non dipesi da azioni od omissioni dirette od indirette del Gestore e fuori dalla portata del controllo dello stesso;
- Gestore è il soggetto che gestisce il SII ovvero ciascuno dei singoli servizi che lo compongono in virtù di qualunque forma di titolo autorizzativo e con qualunque forma giuridica in un determinato territorio, ivi inclusi i Comuni che li gestiscono in economia;

- Gestore obbligato è il gestore che in virtù di un provvedimento dell'ARERA o sulla base di un impegno assunto volontariamente, è obbligato a partecipare alle procedure dinanzi al Servizio Conciliazione;
- giorno feriale è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e sabato inclusi;
- giorno lavorativo è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
- giorno solare (di calendario) è un giorno della settimana compreso tra lunedì e domenica inclusi;
- gruppo di misura o misuratore del SII è il dispositivo atto alla misura dei volumi in transito in ciascuno dei servizi che compongono il SII inclusi gli eventuali dispositivi presso i punti di attingimento interni ai siti industriali i cui scarichi sono autorizzati in pubblica fognatura; sono compresi infine i dispositivi di telecomunicazione correlati ai dispositivi di misura. Esso è installato in corrispondenza del punto di consegna;
- indennizzo automatico è l'importo riconosciuto all'utente finale nel caso in cui il Gestore non rispetti quanto previsto dalle Regolazioni RQSII o REMSI secondo le modalità in esse definite;
- indicatori semplici di qualità contrattuale sono gli indicatori di qualità contrattuale del SII di cui alla Regolazione RQSII, ad eccezione dell'indicatore "Periodicità di fatturazione";
- lavoro semplice è la prestazione di lavoro che riguarda l'esecuzione a regola d'arte di nuovi allacciamenti idrici o fognari o operazioni di qualsiasi natura su allacciamenti esistenti (ad es. nuovi attacchi) o su misuratori esistenti (spostamento, cambio, etc.) che non implichi specifici interventi per adattare alla nuova situazione i parametri idraulici degli allacciamenti stessi o la realizzazione di lavori per i quali è necessario l'ottenimento di atti autorizzativi da parte di soggetti terzi o la necessità di interrompere la fornitura del servizio ad altri utenti;
- lavoro complesso è la prestazione di lavori, da eseguire su richiesta dell'utente finale, non riconducibile alla tipologia di lavoro semplice;
- Legge di bilancio 2018 è la Legge 27 dicembre 2017, n. 205, recante "Bilancio di previsione per lo Stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020";
- Legge di bilancio 2020 è la legge 27 dicembre 2019, n. 160, recante "Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2020 e bilancio pluriennale per il triennio 2020-2022";
- lettura è la rilevazione effettiva da parte del Gestore del SII della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;
- limitazione della fornitura è la riduzione del flusso di acqua erogata al punto di consegna nei casi di morosità, garantendo il quantitativo essenziale di acqua per le utenze domestiche residenti;
- livello di pressione è la misura della forza unitaria impressa all'acqua all'interno della condotta espressa in atmosfere;
- livello o standard generale di qualità è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti finali;
- livello o standard specifico di qualità è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al singolo utente finale;
- macro-indicatori di qualità contrattuale sono individuati componendo gli indicatori semplici di qualità contrattuale e consentono la definizione di un percorso articolato in target evolutivi rispetto al livello di partenza di ciascuna gestione;
- misura di processo è l'insieme delle attività di misura funzionali alla gestione efficiente degli impianti e delle reti del SII e di ciascuno dei servizi che lo compongono;

- misura di utenza è l'insieme delle attività di misura funzionali alla gestione efficiente dei misuratori, con particolare riferimento agli strumenti conformi alle normative e prescrizioni vigenti, installati presso gli utenti finali e alla produzione di dati utilizzabili (validati) ai fini della fatturazione;
- misuratore accessibile è il misuratore per cui l'accesso da parte dell'operatore incaricato dal Gestore ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori del misuratore è consentito senza necessità della presenza di alcuna persona fisica;
- misuratore non accessibile è il misuratore per cui l'accesso da parte dell'operatore incaricato dal Gestore ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori del misuratore è consentito solo in presenza del titolare del punto di consegna medesimo o di altra persona da questi incaricata;
- misuratore parzialmente accessibile è il misuratore avente caratteristiche differenti dal misuratore accessibile e dal misuratore non accessibile; in particolare a tale misuratore il Gestore può normalmente accedere ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori in presenza di persona che consenta l'accesso al luogo dove il misuratore è installato;
- misuratore non funzionante un misuratore è ritenuto "non funzionante", fra l'altro, quando il totalizzatore numerico del misuratore medesimo risulti illeggibile;
- misure sono i valori di volume rilevati da un misuratore tramite lettura da parte di un operatore presente fisicamente sul posto, oppure tramite lettura telematica (telelettura di prossimità o da remoto) o infine raccolti da parte dell'utente finale e successivamente comunicati al Gestore del SII (autolettura);
- morosità dell'utente finale (o morosità) è l'inadempimento dell'obbligazione di pagamento degli importi dovuti dall'utente finale al gestore in base al relativo contratto di fornitura;
- numerosità famiglia anagrafica è il numero di componenti la famiglia anagrafica come insieme di persone legate da vincoli di matrimonio, parentela, affinità, adozione, tutela o da vincoli affettivi, conviventi nella medesima residenza;
- obiettivo di mantenimento o di miglioramento è il risultato che ciascuna gestione è tenuta a conseguire, diversificato a seconda della classe di appartenenza in cui la medesima gestione si colloca;
- operatore è una persona incaricata in grado di rispondere alle richieste dell'utente finale che contatta il Gestore relativamente a tutti gli aspetti principali della fornitura di uno o più servizi del SII;
- perdita occulta è la fuoriuscita di acqua potabile prodottasi a valle del contatore dell'utenza considerata, per un fatto accidentale, fortuito o involontario. La rottura deve riguardare parti in ogni caso non in vista e non rilevabili esternamente in modo diretto ed evidente;
- perdite occulte sono le perdite idriche occorse a valle del misuratore, sugli impianti di responsabilità dell'utente; si tratta di perdite non affioranti e non rintracciabili con le operazioni di normale diligenza richiesta all'utente per il controllo dei beni di proprietà;
- portata è la misura della quantità di acqua che attraversa la condotta nell'unità di tempo;
- prestazione è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni esecuzione di lavoro o intervento effettuata dal Gestore;
- punto di consegna dell'acquedotto è il punto in cui la condotta di allacciamento idrico si collega all'impianto o agli impianti dell'utente finale. Sul punto di consegna è installato il misuratore dei volumi. Per allacciamenti preesistenti e contatori all'interno della proprietà privata, il punto di consegna diventa il confine di proprietà.

- punto di scarico della fognatura è il punto in cui la condotta di allacciamento fognario si collega all'impianto o agli impianti di raccolta reflui dell'utente finale;
- quantitativo essenziale di acqua è il quantitativo minimo vitale, fissato dal d.P.C.M. 13 ottobre 2016, in 50 litri/abitante/giorno (corrispondenti a 18,25 mc/abitante/anno), necessario al soddisfacimento dei bisogni fondamentali;
- reclamo scritto è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente finale, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui l'utente finale ha aderito, dal contratto di fornitura, dal Regolamento di servizio, dalla presente Carta, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra Gestore e utente finale, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione;
- reclamo per la fatturazione di importi anomali è il reclamo che riguarda i documenti di fatturazione che contabilizzano importi di ammontare pari o superiore a quelli per i quali l'utente ha diritto alla rateizzazione ai sensi della regolazione RQSII;
- REMSI è l'Allegato A alla Deliberazione 16 luglio 2019, 311/2019/R/idr e s.m.i., recante "Regolazione della morosità nel servizio idrico integrato";
- riattivazione della fornitura è il ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura, alla sospensione o alla limitazione della stessa;
- richiesta scritta di informazioni è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale un qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazioni in merito a uno o più servizi del SII non collegabile ad un disservizio percepito;
- richiesta scritta di rettifica di fatturazione è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale un utente finale esprime lamentele circa la non correttezza dei corrispettivi fatturati in merito a uno o più servizi del SII;
- ricostruzione del dato di misura è l'attività di determinazione dei consumi a partire dall'ultimo dato di misura disponibile, basata sull'applicazione di opportuni algoritmi numerici, nel caso di misuratore illeggibile o non più funzionante;
- RQSII è il Testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, disposto dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente - ARERA;
- RQTI è l'Allegato A alla deliberazione 27 dicembre 2017, 917/2017/R/idr, avente ad oggetto "Regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono";
- Servizio Conciliazione è l'organismo istituito dall'ARERA, come definito dall'articolo 1, comma 1, lettera t), del Testo integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'ARERA, approvato con Deliberazione 5 maggio 2016, 209/2016/E/com, come successivamente modificato e integrato;
- Servizio Idrico Integrato (SII) è l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione delle acque reflue, ovvero di ciascuno di suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli e i

servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali, definiti ai sensi della regolazione dell'unbundling contabile del SII;

- servizio telefonico è il servizio telefonico che permette all'utente finale di mettersi in contatto con il proprio Gestore per richieste di informazioni, prestazioni o servizi, inoltro di reclami e ogni altra prestazione o pratica contrattuale che il Gestore rende telefonicamente; per ogni servizio telefonico possono essere resi disponibili uno o più numeri telefonici; il servizio telefonico può essere dotato di albero fonico o IVR;
- sospensione del servizio è l'interruzione dell'erogazione del servizio al punto di consegna, senza la rimozione del misuratore e la risoluzione del rapporto contrattuale, effettuata dal Gestore;
- sotto-tipologia d'uso è riferita ai seguenti usi:
 - I. in relazione alla tipologia d'uso domestico:
 - ✓ uso domestico residente;
 - ✓ uso condominiale;
 - ✓ uso domestico non residente;
 - II. in relazione alla tipologia d'uso diverso dal domestico:
 - ✓ uso industriale;
 - ✓ uso artigianale e commerciale;
 - ✓ uso agricolo e zootecnico;
 - ✓ uso pubblico non disalimentabile;
 - ✓ uso pubblico disalimentabile;
 - ✓ altri usi;
- sportello fisico è un punto di contatto sul territorio, reso disponibile dal Gestore, per richieste di informazioni, prestazioni o servizi;
- stadio di valutazione o Stadio è la classificazione di ciascuna tipologia di performance di qualità contrattuale, sulla base dell'obiettivo di mantenimento o miglioramento di ciascuna gestione e del meccanismo di incentivazione previsto, articolato in 2 livelli di fattore premiale o di penalizzazione (base, di eccellenza);
- stima del dato di misura è l'attività di stima della misura e dei consumi a un certo momento temporale a partire da dati di misura antecedenti, basata sull'applicazione di opportuni algoritmi numerici;
- subentro è la richiesta di riattivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna disattivo;
- telelettura è il metodo di rilevamento a distanza per via telematica dei consumi delle utenze o dei volumi di processo, che consente l'acquisizione della lettura senza accesso fisico al contatore. Si distingue tra:
 - a) telelettura di prossimità (walk-by/drive-by o similari), in cui la misura è rilevata telematicamente, in prossimità del misuratore (modalità semi-smart);
 - b) telelettura da remoto, in cui la misura è rilevata senza l'ausilio di un operatore in campo per la raccolta del dato, tramite una rete di telecomunicazioni (pubblica o privata) collegata direttamente ad una sala di controllo centralizzata o al sistema di gestione delle misure (smart metering);

- tempo per l'ottenimento degli atti autorizzativi è il tempo intercorrente tra la data di richiesta dell'atto presentata per ultima e la data, quale risultante dal protocollo del Gestore, di ricevimento dell'atto perfezionatosi per ultimo;
- TIBSI è il Testo Integrato delle modalità applicative del bonus sociale idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente disagiati;
- TICO è il Testo Integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'ARERA;
- TICSII è l'Allegato A alla deliberazione 28 settembre 2017, 665/2017/R/IDR, avente ad oggetto "Approvazione del testo integrato corrispettivi servizi idrici (TICSII), recante i criteri di articolazione tariffaria applicata agli utenti";
- TICSII è il Testo integrato per la regolazione del servizio di misura nell'ambito del Servizio Idrico Integrato a livello nazionale;
- tipologie d'uso o categorie d'uso sono la tipologia "uso domestico" (riconducibile alle utenze domestiche di cui all'articolo 2 del TICSII) e la tipologia "uso diverso dal domestico" (riconducibile alle utenze diverse dal domestico di cui all'articolo 8 del TICSII);
- TIUC è il Testo Integrato in merito agli obblighi di separazione contabile (unbundling contabile), di cui alla regolamentazione dell'ARERA;
- utente diretto è l'utente finale titolare di una fornitura ad uso domestico residente;
- utente finale è la persona fisica o giuridica che abbia stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del SII. Le utenze condominiali sono a tutti gli effetti equiparate alle utenze finali;
- utente finale disalimentabile è l'utente finale per il quale, in caso di morosità e previa costituzione in mora, il gestore del SII può procedere alla sospensione e/o alla disattivazione della fornitura;
- utente finale non disalimentabile è l'utente finale di cui all'art. 2 del REMSI, per il quale, in caso di morosità, non può essere eseguita la sospensione o la disattivazione della fornitura;
- utenti indiretti sono i destinatari finali del servizio erogato all'utenza condominiale e coincidono con le unità immobiliari sottese al contratto di fornitura di uno o più servizi del SII;
- utenza raggruppata o condominiale è l'utenza finale servita da un unico punto di consegna che distribuisce acqua a più unità immobiliari;
- validazione delle misure è l'attività di verifica della qualità del dato proveniente dalla raccolta della misura (fisica o telematica) o dall'autolettura del misuratore, finalizzata a valutare l'ammissibilità all'uso formale del medesimo dato, con presa di responsabilità da parte del Gestore;
- voltura è la richiesta di attivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna attivo.

4.0 PRINCIPI FONDAMENTALI DEL SERVIZIO

Il Gestore del Servizio Idrico Integrato nell'erogare i servizi si ispira ai seguenti principi:

Acqua come patrimonio

L'acqua non è un prodotto commerciale al pari degli altri, bensì un patrimonio che va protetto, difeso e trattato come tale (direttiva 2000/60/CE).

Eguaglianza e imparzialità del trattamento

Il rapporto tra l'Ente di governo dell'Ambito, gli Utenti e il Gestore è stabilito attraverso regole che sono uguali per tutti e senza discriminazioni in base al sesso, alla razza, alla lingua, alla religione, alle condizioni personali o alle opinioni politiche.

Il Gestore si impegna a garantire il medesimo livello di Servizio, a parità di condizioni impiantistico-funzionali, a tutti gli Utenti, qualunque sia la loro ubicazione all'interno del proprio bacino di utenza.

Il Gestore si impegna inoltre a garantire un'adeguata ed effettiva fruizione del Servizio, sia nelle operazioni di sportello, sia nei rapporti indiretti, da parte degli Utenti portatori di handicap o comunque in condizioni di svantaggio a causa delle loro condizioni personali e sociali, assumendo le misure necessarie e più opportune.

Inoltre, il Gestore si impegna ad agire, nei confronti dei propri Utenti, in maniera giusta, obiettiva e imparziale, fornendo tutte le informazioni e l'assistenza necessarie.

Continuità e regolarità del servizio

Il Gestore si impegna ad erogare un Servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Qualora, in conseguenza di cause di forza maggiore, guasti od interventi necessari per il buon andamento del Servizio, si rendesse necessario interrompere temporaneamente la fornitura di acqua, il disservizio sarà limitato al tempo strettamente necessario, e, quando possibile, preannunciato in maniera adeguata e con adeguato anticipo. Il Gestore si impegna, inoltre, ad attivare Servizi sostitutivi di emergenza.

In ogni caso il Gestore si impegna ad adottare tutti i necessari provvedimenti perché vengano limitati al massimo i disagi agli Utenti e l'intralcio alla circolazione stradale.

Partecipazione

Il Gestore garantisce ad ogni Utente la possibilità di ricevere informazioni corrette ed esaurienti per quanto attiene il rapporto d'Utenza e le condizioni di erogazione del Servizio.

Ogni Utente ha il diritto di far pervenire al Gestore consigli, suggerimenti, richieste e reclami e a ricevere in ogni caso una risposta.

Inoltre l'Utente ha diritto di accesso alle informazioni aziendali che lo riguardano ai sensi della legge 241/90.

Il Gestore si impegna ad elaborare piani di miglioramento dei Servizi redatti sulla base delle valutazioni degli Utenti raccolte nel corso dello svolgimento del Servizio e in occasione di periodici sondaggi a campione.

Si impegna, inoltre, ad intrattenere rapporti continui di consultazione e di collaborazione con le Associazioni operanti nel campo della difesa dei consumatori, ai sensi dell'art. 2 comma 461 lett. b) della L.244/2007.

Cortesia

Deve essere garantito, attraverso l'adozione delle misure necessarie, che il personale di contatto con il pubblico si comporti sempre con rispetto e cortesia.

Efficacia ed efficienza del servizio

Il Gestore si impegna ad assumere in maniera continuativa obiettivi di miglioramento e razionalizzazione del Servizio erogato, mediante la sperimentazione e la ricerca di tecnologie e soluzioni innovative che rendano il Servizio sempre più rispondente alle aspettative dei propri Utenti.

Chiarezza e comprensibilità

Il personale aziendale a diretto contatto con l'Utenza è tenuto ad utilizzare nei rapporti con l'Utente una terminologia comprensibile alla generalità della cittadinanza, priva di termini specialistici, ed a porre tutta la propria attenzione nel rendere comprensibili le procedure contrattuali, nel fornire informazioni corrette e nell'evitare all'Utente inutili attese e disagi.

Tutti i documenti scritti utilizzati nel rapporto fra Gestore e Utente (lettere, contratti, fatture, altro) sono redatti con particolare attenzione alla comprensibilità del linguaggio, alla chiarezza e brevità dei contenuti e all'utilizzo di termini del linguaggio quotidiano.

Condizioni principali di fornitura

In un'ottica di correttezza e trasparenza di rapporto, gli Utenti devono essere informati su tutte le principali condizioni di erogazione del Servizio.

La Carta dei servizi è il documento, adottato in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e Gestore del SII.

Sostenibilità dell'uso della risorsa idrica

L'uso non controllato della risorsa idrica, senza prevederne l'impatto sulla quantità disponibile nel medio - lungo periodo, può portare all'esaurimento della risorsa stessa. È quindi necessario gestire la risorsa acqua in modo da garantire uno sviluppo ecologicamente sostenibile. Fare un uso sostenibile della risorsa significa che la stessa non deve essere utilizzata in eccesso rispetto alla sua capacità di rigenerarsi e che deve limitare gli spechi e il prelievo delle acque superficiali.

L'uso della risorsa idrica deve rispettare la Direttiva 2000/60/CE e deve essere effettuato nel rispetto della sicurezza ambientale e della tutela della salute umana.

5.0 IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

I fattori che compongono la qualità di un Servizio pubblico sono molteplici e di diversa natura: competenza tecnica, rapidità, cortesia, semplicità, costi e tanti altri. Ma tutti convergono verso un dato univoco, che è il livello di soddisfazione dell'Utente.

Misurare la qualità del Servizio è importante per l'utente, al fine di poter far valere i suoi diritti di Utente del Servizio, ma anche per l'Autorità d'Ambito che la controlla e per il Gestore che la fornisce, al fine di offrire Servizi migliori.

Per questo l'Ente di governo d'Ambito definisce con la presente Carta del Servizio, ai sensi dell'art. 2 comma 461 lett. a) della L. 244/2007 e delle Deliberazioni ARERA in tema di RQSII, RQTI e REMSI, gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate dai Gestori, univoci, oggettivi, confrontabili con quelli di altre realtà, al rispetto dei quali il Gestore si impegna nei confronti dei propri Utenti.

Alle prestazioni erogate e quindi agli indicatori individuati dalle regolazioni RQSII e RQTI sono associati standard di qualità che il Gestore deve rispettare:

- standard di qualità specifici riferiti alla singola prestazione/indicatore di qualità espressi da una soglia minima e massima e sono verificabili dall'Utente;
- standard di qualità generali del servizio espressi da un valore medio o da una percentuale riferiti al complesso delle prestazioni relative al medesimo indicatore nell'anno.

I tempi negli standard sono espressi in minuti, ore, giorni solari, giorni lavorativi o giorni feriali a seconda dell'indicatore.

La presente Carta prevede standard di qualità specifici che si riferiscono al:

- a) tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici senza sopralluogo;
- b) tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari senza sopralluogo;
- c) tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici con sopralluogo;
- d) tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari con sopralluogo;
- e) tempo di esecuzione degli allacciamenti idrici (che comportano l'esecuzione di lavori semplici);
- f) tempo di esecuzione degli allacciamenti fognari (che comportano l'esecuzione di lavori semplici);
- g) tempo di attivazione della fornitura;
- h) tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura;
- i) tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura, con modifica della portata del misuratore;
- j) tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità;
- k) tempo di disattivazione della fornitura;
- l) tempo di esecuzione della voltura;
- m) tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori senza sopralluogo;
- n) tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori con sopralluogo;

- o) tempo di esecuzione di lavori semplici;
- p) fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati;
- q) tempo di intervento per la verifica del misuratore;
- r) tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco;
- s) tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio;
- t) tempo di sostituzione del misuratore;
- u) tempo di intervento per la verifica del livello di pressione;
- v) tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione;
- w) tempo per l'emissione della fattura;
- x) periodicità di fatturazione;
- y) tempo di risposta motivata a reclami scritti;
- z) tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni;
- aa) tempo di rettifica di fatturazione;
- bb) tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione;
- cc) tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione;
- S1) durata massima della singola sospensione programmata;
- S2) tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile;
- S3) tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura.

La presente Carta prevede inoltre standard di qualità generali che si riferiscono al:

1. tempo di esecuzione degli allacciamenti idrici (che comportano l'esecuzione di lavori complessi);
2. tempo di esecuzione degli allacciamenti fognari (che comportano l'esecuzione di lavori complessi);
3. tempo di esecuzione di lavori complessi;
4. tempo massimo per l'appuntamento concordato;
5. preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato;
6. tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento;
7. tempo di risposta alle richieste scritte di rettifica di fatturazione;
8. tempo massimo di attesa agli sportelli;
9. tempo medio di attesa agli sportelli;
10. accessibilità al servizio telefonico;
11. tempo medio di attesa per il servizio telefonico;
12. livello del servizio telefonico;
13. tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento;
14. tempo per la comunicazione dell'avvenuta variazione contrattuale.

Per ogni singolo standard, sia esso specifico o generale, la presente Carta definisce il livello di qualità da conseguire. Nel caso di standard specifico la Carta individua anche i casi di indennizzo automatico verso l'utenza.

Tutti gli standard di qualità contrattuale sono soggetti a registrazione da parte del Gestore per monitorarne l'andamento e per adempiere all'obbligo di comunicazione dei dati, nei confronti dell'ARERA e dell'Ente di governo d'ambito. Sui dati comunicati l'ARERA dispone le proprie verifiche e provvede eventualmente a comminare le relative penali e sanzioni, secondo quanto disposto dalle Deliberazioni ARERA e dalla Legge 481/95.

Anche la regolazione REMSI stabilisce criteri e modalità di regolazione della morosità dell'utente finale con individuazione delle corrette prestazioni da parte del gestore per la gestione delle morosità, stabilendo inoltre gli indennizzi automatici verso l'utenza nei casi necessari.

Nel seguito la Tabella riassuntiva degli standard specifici e generali delle regolazioni RQSII e RQTI, dei livelli attesi e degli indennizzi o base di calcolo per la verifica della prestazione:

Indicatore	Tipologia standard	Livello standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
a) Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici senza sopralluogo	specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente	30 euro
b) Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci fognari senza sopralluogo	specifico	10 giorni	Idem come sopra	30 euro
c) Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici con sopralluogo	specifico	20 giorni	Idem come sopra	30 euro
d) Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci fognari con sopralluogo	specifico	20 giorni	Idem come sopra	30 euro
e) Tempo massimo di esecuzione di allacci idrici che comportano l'esecuzione di lavori semplici	specifico	15 giorni	Tempo intercorrente tra la data di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento e la data di effettiva attivazione da parte del Gestore	30 euro
f) Tempo massimo di esecuzione di allacci fognari che comportano l'esecuzione di lavori semplici	specifico	20 giorni	Idem come sopra	30 euro

Indicatore	Tipologia standard	Livello standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
g) Tempo massimo di attivazione della fornitura	specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto e la data di effettiva attivazione da parte del Gestore	30 euro
h) Tempo massimo di riattivazione ovvero subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa	30 euro
i) Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura con modifica della portata del misuratore	specifico	10 giorni	Idem come sopra	30 euro
j) Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità	specifico	2 giorni feriali	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute al Gestore e la data di riattivazione della fornitura da parte del Gestore stesso	30 euro
k) Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente finale	specifico	7 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di cessazione del servizio da parte dell'utente finale e la data di disattivazione della fornitura da parte del Gestore	30 euro
l) Tempo massimo di esecuzione della voltura	specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente finale	30 euro

Indicatore	Tipologia standard	Livello standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
m) Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori senza sopralluogo	specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Gestore, della richiesta di preventivo dell'utente finale e la data di invio all'utente finale stesso del preventivo da parte del Gestore	30 euro
n) Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori con sopralluogo	specifico	20 giorni	Idem come sopra	30 euro
o) Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici	specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento lavori da parte del Gestore	30 euro
p) Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati	specifico	3 ore	-	30 euro
q) Tempo massimo di intervento per la verifica del misuratore	specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del Gestore	30 euro
r) Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco dal Gestore	specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	30 euro
s) Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio dal Gestore.	specifico	30 giorni	Idem come sopra	30 euro

Indicatore	Tipologia standard	Livello standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
t) Tempo massimo di sostituzione del misuratore malfunzionante	specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di invio all'utente finale dell'esito della verifica del misuratore e la data in cui il Gestore intende sostituire il misuratore stesso	30 euro
u) Tempo massimo di intervento per la verifica del livello di pressione	specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del Gestore	30 euro
v) Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	30 euro
w) Tempo massimo per l'emissione della fattura	specifico	45 giorni solari	Tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e la data di emissione della fattura stessa	30 euro

Indicatore	Tipologia standard	Livello standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo	
x) Periodicità minima di fatturazione	specifico	2/anno se consumi \leq 100 mc	N. bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi	30 euro	
		3/anno se 100 mc < consumi \leq 1.000 mc			
		4/anno se 1.000 mc < consumi \leq 3.000 mc			
		6/anno se consumi > 3.000 mc			
y) Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti	specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	30 euro	
z) Tempo massimo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni	specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	30 euro	
aa) Tempo massimo di rettifica di fatturazione	specifico	60 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dall'utente finale relativa ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione ai sensi della Carta, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta.	30 euro	

Indicatore	Tipologia standard	Livello standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
bb) Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione in caso di gestione separata del SII	specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale da parte del Gestore del servizio di acquedotto e la data di invio, da parte di quest'ultimo, al Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione della medesima richiesta	30 euro
cc) Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione in caso di gestione separata del SII	specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Gestore del servizio di acquedotto, della comunicazione del Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione e la data di invio all'utente finale della medesima comunicazione da parte del Gestore del servizio di acquedotto	30 euro
S1) durata massima della singola sospensione programmata	specifico	24 ore	Tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione programmata, ed il momento di ripristino della fornitura, per ciascun utente finale interessato.	30 euro

Indicatore	Tipologia standard	Livello standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
S2) tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile	specifico	48 ore	Tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione – sia essa programmata o non programmata – e il momento in cui viene attivato il servizio sostitutivo di emergenza, per ciascun utente finale interessato.	30 euro
S3) tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura	specifico	48 ore	Tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui viene avvisato ciascun utente finale ed il momento in cui si verifica la singola interruzione della fornitura oggetto del preavviso	30 euro
1) Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	generale	≤ 30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento e la data di effettiva attivazione da parte del Gestore	90% delle singole prestazioni
2) Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	generale	≤ 30 giorni	Idem come sopra	90% delle singole prestazioni
3) Tempo di esecuzione di lavori complessi	generale	≤ 30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento lavori da parte del Gestore	90% delle singole prestazioni

Indicatore	Tipologia standard	Livello standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
4) Tempo massimo per l'appuntamento concordato	generale	7 giorni	Tempo intercorrente tra il giorno in cui il Gestore riceve la richiesta dell'utente finale e il giorno in cui si verifica l'appuntamento	90% delle singole prestazioni
5) Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	generale	24 ore	Tempo intercorrente tra il momento in cui la disdetta dell'appuntamento concordato viene comunicata all'utente finale e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata	95% delle singole prestazioni
6) Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	generale	3 ore	Calcolate a partire dall'inizio della conversazione telefonica della prima segnalazione con l'operatore di pronto intervento	90% delle singole prestazioni
7) Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	generale	≤ 30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	95% delle singole prestazioni
8) Tempo massimo di attesa agli sportelli	generale	60 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	95% delle singole prestazioni
9) Tempo medio di attesa agli sportelli	generale	20 minuti	Idem come sopra	Media sul totale delle prestazioni

Indicatore	Tipologia standard	Livello standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
10) Accessibilità al servizio telefonico (AS)	generale	AS > 90%	Rapporto tra unità di tempo in cui almeno una linea è libera e numero complessivo di unità di tempo di apertura del call center con operatore, moltiplicato per 100	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
11) Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	generale	TMA ≤ 240 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
12) Livello del servizio telefonico (LS)	generale	LS ≥ 80%	Rapporto tra il numero di chiamate telefoniche degli utenti che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli utenti che hanno richiesto di parlare con operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
13) Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	generale	CPI ≤ 120 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione	90% delle singole prestazioni

Indicatore	Tipologia standard	Livello standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
14) Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	generale	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di esecuzione dell'intervento indicato e la data in cui il Gestore dell'acquedotto comunica al Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione l'avvenuta esecuzione dell'intervento stesso	90% delle singole prestazioni

NOTA: i valori percentuale indicati nel campo "Indennizzo o base di calcolo" sono da intendersi come percentuali minime.

Occorre inoltre indicare, per quanto attiene la fatturazione all'utenza, un ulteriore limite di qualità specifico, rispetto a quelli indicati nella tabella precedente, che però non prevede l'applicazione di indennizzi automatici verso l'utenza, che impone un termine per il pagamento della bolletta fissato in almeno venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione della stessa. Il pagamento della bolletta, qualora avvenga nei termini di scadenza e presso i soggetti o con le modalità indicate dal Gestore, libera l'utente finale dai propri obblighi.

Nel seguito la Tabella riassuntiva degli standard della regolazione REMSI e gli indennizzi automatici da prevedere:

Causa di indennizzo secondo la regolazione REMSI	Indennizzo o base di calcolo
Il gestore è tenuto a corrispondere all'utente finale un indennizzo automatico in tutti i casi in cui la fornitura sia stata sospesa, ovvero disattivata per morosità ad un utente finale non disalimentabile;	30 euro
Il gestore è tenuto a corrispondere all'utente finale un indennizzo automatico in tutti i casi in cui in relazione ad un utente finale domestico residente il gestore abbia proceduto con la disattivazione della fornitura per morosità, fatto salvo quanto previsto nella " Procedura per la limitazione la sospensione o la disattivazione della fornitura dell'utente finale moroso disalimentabile" e al comma 7.5 del REMSI;	30 euro
Il gestore è tenuto a corrispondere all'utente finale un indennizzo automatico qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità in assenza di invio della comunicazione di costituzione in mora;	30 euro
Il gestore è tenuto a corrispondere all'utente finale un indennizzo automatico qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità nonostante l'utente finale ha provveduto a comunicare l'avvenuto pagamento nei tempi e con le " Modalità di comunicazione dell'avvenuto pagamento" cui alla Carta e all'art. 6 del REMSI;	30 euro
Il gestore è tenuto a corrispondere all'utente finale un indennizzo automatico qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità, in presenza di invio della comunicazione di costituzione in mora ma: <ul style="list-style-type: none"> - in anticipo rispetto al termine indicato nella comunicazione di costituzione in mora; 	10 euro
Il gestore è tenuto a corrispondere all'utente finale un indennizzo automatico qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità, in presenza di invio della comunicazione di costituzione in mora ma: <ul style="list-style-type: none"> - l'utente finale abbia inoltrato richiesta di rateizzazione nei tempi e con le modalità di cui alle "Modalità per la rateizzazione degli importi oggetto di costituzione in mora" e all'art. 5 del REMSI; 	10 euro
Il gestore è tenuto a corrispondere all'utente finale un indennizzo automatico qualora la fornitura sia stata limitata, sospesa o disattivata per morosità, in presenza di invio della comunicazione di costituzione in mora ma: <ul style="list-style-type: none"> - non sia stato inviato il sollecito bonario di pagamento di cui al "Sollecito bonario di pagamento" e all'art. 3 del REMSI; 	10 euro
Il gestore non può richiedere all'utente finale il pagamento di alcun corrispettivo e/o penale relativamente alla limitazione/sospensione/disattivazione o alla riattivazione della fornitura in tutti i casi in cui sia tenuto ad indennizzare il medesimo utente come da indicazioni della presente tabella (rif. art. 10 REMSI).	

Ai parametri di qualità generale e specifica delle regolazioni RQSII e RQTI e a quanto disposto da REMSI, si integrano le condizioni economiche e infrastrutturali definite nel Piano d'Ambito, al fine di completare il quadro generale del Servizio reso all'Utente.

L'adeguatezza alle esigenze dell'utenza dei parametri quantitativi e qualitativi del servizio erogato

dai Gestori fissati nella presente Carta del Servizio, sarà verificata, oltre che dall'ARERA in base alle disposizioni da essa assunte e nell'ambito delle funzioni conferitele dalla legge, anche dall'Ente di governo d'ambito con la partecipazione delle Associazioni dei consumatori, così come disposto dall'art.2 comma 461 lett. c) della L. 244/2007.

5.1 Avvio, cessazione e condizioni per la gestione del rapporto contrattuale

Il questo capitolo sono descritte le modalità e le tempistiche di avvio e cessazione, nonché la gestione del rapporto contrattuale tra Utente e il Gestore. I tempi di prestazioni indicati di seguito sono al netto del tempo necessario al rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi, alla predisposizione di opere edili o di altri adempimenti a carico dell'Utente. Nel caso in cui per causa di forza maggiore o imputabili a terzi, insorgano difficoltà a rispettare le scadenze garantite o già comunicate, il Gestore comunica tempestivamente all'Utente il nuovo termine ed il motivo del rinvio.

Preventivazione per allacciamento idrico

Il tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente. Lo standard specifico di qualità del "tempo massimo di preventivazione per gli allacciamenti idrici" corrisponde a dieci (10) giorni se non è necessario il sopralluogo e a venti (20) giorni se è previsto il sopralluogo.

In caso di mancato rispetto dello standard stesso ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate, il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico secondo le disposizioni riportate nel capitolo: "Indennizzi automatici"

Preventivazione per allacciamento fognario

Il tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente. Lo standard di qualità specifico di qualità del "tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari" corrisponde a dieci (10) giorni lavorativi se non è necessario il sopralluogo e a venti (20) giorni se è previsto il sopralluogo.

In caso di mancato rispetto dello standard stesso ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate, il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico secondo le disposizioni riportate nel capitolo: "Indennizzi automatici"

Preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi e semplici

Il tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Gestore, della richiesta di preventivo dell'Utente finale e la data di invio all'Utente finale stesso del preventivo stesso al richiedente da parte del Gestore.

Il tempo di preventivazione per l'esecuzione dei lavori è differenziato, a seconda della necessità o meno di eseguire un sopralluogo. Lo standard di qualità specifico di qualità del "tempo di

preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi e semplici" corrisponde a dieci (10) giorni lavorativi, se non è necessario il sopralluogo e a venti (20) giorni se è previsto il sopralluogo.

In caso di mancato rispetto dello standard stesso ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico un indennizzo automatico secondo le disposizioni riportate nel capitolo: "Indennizzi automatici"

Modalità di richiesta e contenuto minimo del preventivo per gli allacciamenti idrici e fognari e per l'esecuzione di lavori complessi e semplici

La richiesta di preventivazione per gli allacciamenti idrici e fognari e per l'esecuzione di lavori semplici e complessi, deve essere presentata tramite uno dei canali messi a disposizione dal Gestore: call center, posta, posta elettronica, sportello fisico, sito internet.

Il preventivo per gli allacciamenti alla rete idrica e fognaria deve contenere le seguenti informazioni:

- a) l'indicazione del corrispettivo previsto per l'esecuzione dell'allacciamento, in coerenza con quanto previsto nel Regolamento d'utenza;
- b) l'indicazione della documentazione che, in caso di accettazione del preventivo, il richiedente deve presentare per l'attivazione della fornitura, ove richiesta;
- c) il codice di rintracciabilità con cui il Gestore identifica la singola richiesta di prestazione;
- d) il codice con cui il Gestore individua la prestazione da realizzarsi;
- e) i dati identificativi del richiedente;
- f) il codice Utente nel caso in cui la richiesta venga effettuata dal titolare di un contratto di fornitura;
- g) la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta di preventivo del richiedente;
- h) la data di invio del preventivo al richiedente;
- i) la sotto-tipologia d'uso;
- j) l'indicazione del tempo massimo di esecuzione della prestazione richiesta, nonché, se tale prestazione è soggetta ad un livello specifico di qualità qui definito, l'indicazione dell'entità dell'indennizzo automatico dovuto all'Utente finale in caso di mancato rispetto di tale livello specifico;
- k) l'indicazione del corrispettivo previsto per l'esecuzione del lavoro richiesto, in coerenza con quanto previsto nel Regolamento d'utenza;
- l) l'indicazione degli elementi necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto, compresi i lavori eventualmente da realizzarsi a cura del richiedente e le concessioni, autorizzazioni o servitù che eventualmente lo stesso richiedente deve richiedere per consentire l'esecuzione del lavoro, con adeguata documentazione tecnica;
- m) la stima dei tempi previsti per l'ottenimento degli atti autorizzativi eventualmente necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto;
- n) l'indicazione delle modalità di manifestazione di accettazione del preventivo;
- o) la durata di validità del preventivo;
- p) il nominativo e il recapito telefonico della persona responsabile per conto del Gestore nel caso di lavori complessi.

Il preventivo per l'esecuzione dei lavori complessi e semplici deve contenere le informazioni sopra elencate per gli allacci idrici e fognari, ad eccezione degli elementi di cui ai punti a) e b), che non devono essere riportati.

Il preventivo deve avere validità non inferiore a tre mesi. L'accettazione del preventivo ne prolunga la validità fino all'esecuzione della prestazione richiesta. Nessun corrispettivo che non sia stato indicato in detto preventivo potrà essere successivamente preteso dal Gestore nei confronti dell'Utente finale per l'esecuzione dei lavori oggetto del preventivo medesimo.

Preventivi standardizzabili

Il Gestore individua le tipologie di prestazioni per le quali è possibile standardizzare il relativo preventivo, che è messo a disposizione del richiedente in maniera immediata, tramite call center ovvero tramite sportello. Tali preventivi sono altresì resi disponibili all'utente finale nel Regolamento d'utenza e sul sito internet.

Nel caso in cui l'Utente finale faccia richiesta in forma scritta di un preventivo standardizzabile, il Gestore è tenuto al rispetto dallo standard specifico di qualità "Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori senza sopralluogo".

Esecuzione dell'allacciamento idrico

Il tempo di esecuzione dell'allacciamento alla rete idrica è il tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'Utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del Gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'utente finale.

Lo standard di qualità specifico di qualità del "Tempo massimo di esecuzione di allacci idrici che comportano l'esecuzione di lavori semplici" corrisponde a quindici (15) giorni lavorativi.

In caso di mancato rispetto dello standard stesso ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico secondo le disposizioni riportate nel capitolo: "Indennizzi automatici"

Per lavori di allaccio idrico più complessi, il Gestore garantisce lo standard generale qui sotto riportato:

Indicatore	Tipologia standard	Livello standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
1) Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	generale	≤ 30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento e la data di effettiva attivazione da parte del Gestore	90% delle singole prestazioni

Esecuzione dell'allacciamento fognario

Il tempo di esecuzione dell'allacciamento alla rete fognaria è il tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'Utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del Gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'utente finale.

Lo standard di qualità specifico di qualità del "Tempo massimo di esecuzione di allacci fognari che comportano l'esecuzione di lavori semplici" corrisponde a venti (20) giorni lavorativi.

In caso di mancato rispetto dello standard stesso ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico secondo le disposizioni riportate nel capitolo: "Indennizzi automatici"

Per lavori di allaccio fognario più complessi, il Gestore garantisce lo standard generale qui sotto riportato:

Indicatore	Tipologia standard	Livello standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
2) Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	generale	≤ 30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento e la data di effettiva attivazione da parte del Gestore	90% delle singole prestazioni

Esecuzione di lavori

Il tempo di esecuzione di lavori è il tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'Utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del Gestore.

Nel caso di prestazioni per le quali è possibile standardizzare il preventivo, la data di accettazione formale del preventivo coincide con la data di ricevimento della richiesta formale di esecuzione del lavoro.

Nel caso in cui per l'esecuzione di lavori complessi sia necessario l'ottenimento di atti autorizzativi, il tempo di esecuzione delle prestazioni viene calcolato al netto del tempo che intercorre tra la richiesta dell'autorizzazione da parte del Gestore e l'ottenimento della stessa, a condizione che almeno il primo atto autorizzativo sia stato richiesto entro trenta (30) giorni lavorativi dalla data di comunicazione di accettazione del preventivo da parte del soggetto richiedente. In tale caso, il Gestore comunica all'utente finale l'avvenuta richiesta degli atti autorizzativi entro cinque (5) giorni lavorativi successivi a tale richiesta.

Inoltre, qualora per l'esecuzione dei lavori complessi siano necessari lavori da realizzarsi a cura dell'utente finale e lo stesso debba richiedere atti quali concessioni, autorizzazioni o servitù e tali lavori e atti siano stati tutti indicati nel preventivo rilasciato dal gestore, il tempo per l'effettuazione di tale prestazione decorre dalla data di comunicazione di ultimazione dei lavori e di consegna di detti atti.

Il tempo di esecuzione dei lavori è differenziato in funzione della necessità di eseguire rispettivamente un lavoro semplice (standard specifico), ovvero un lavoro complesso (standard generale).

Lo standard di qualità specifico del “Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici” corrisponde a dieci (10) giorni lavorativi.

In caso di mancato rispetto dello standard specifico sopra richiamato ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate, il Gestore eroga all’Utente un indennizzo automatico secondo le disposizioni riportate nel capitolo: “Indennizzi automatici”.

In caso di necessità di eseguire lavori complessi, il Gestore garantisce lo standard generale qui sotto riportato:

Indicatore	Tipologia standard	Livello standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
3) Tempo di esecuzione di lavori complessi	generale	≤ 30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell’utente finale e la data di completamento lavori da parte del Gestore	90% delle singole prestazioni

Attivazione della fornitura

La richiesta di attivazione della fornitura può essere presentata, tramite il numero verde associato al call center, oppure via e-mail, a mezzo posta, compilando il modulo scaricabile dal sito del Gestore o disponibile presso gli sportelli aperti al pubblico, ovvero tramite il sito internet dedicato.

Qualora il richiedente richieda l’attivazione della fornitura a decorrere da una data successiva a quella di completamento dei lavori di esecuzione dell’allacciamento, quest’ultima coincide convenzionalmente con il primo giorno lavorativo precedente la data posticipata indicata dal richiedente stesso.

Il tempo di attivazione della fornitura del servizio è il tempo intercorrente tra la data di completamento dei lavori di esecuzione dell’allacciamento e la data di effettiva attivazione della fornitura.

Lo standard di qualità specifico di qualità del “Tempo massimo di attivazione della fornitura” corrisponde a cinque (5) giorni lavorativi.

In caso di mancato rispetto dello standard specifico sopra richiamato ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate, il Gestore eroga all’Utente un indennizzo automatico secondo le disposizioni riportate nel capitolo: “Indennizzi automatici”.

Nel caso in cui l'utente titolare di un punto di fornitura limitato/sospeso/disattivato per morosità faccia richiesta di attivazione di un nuovo punto di fornitura, il Gestore ha facoltà di non procedere all'esecuzione della prestazione richiesta fino al pagamento della fattura non saldata sul primo punto di fornitura.

Riattivazione e subentro nella fornitura

La richiesta di riattivazione, ovvero di subentro, può essere inoltrata, tramite il numero verde associato al call center, oppure via e-mail, a mezzo posta, compilando il modulo scaricabile dal sito del Gestore o disponibile presso gli sportelli aperti al pubblico, ovvero tramite il sito internet dedicato, al Gestore del SII rispettivamente dal medesimo utente finale che aveva in precedenza richiesto la disattivazione del punto di consegna o di scarico, ovvero da un nuovo utente finale.

Il tempo di riattivazione della fornitura, ovvero di subentro nella fornitura, è il tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa.

Al tempo di riattivazione della fornitura, ovvero di subentro nella fornitura, è associato uno standard minimo di qualità differenziato, in funzione dell'eventuale richiesta, da parte dell'Utente finale, di procedere ad una riattivazione, ovvero ad un subentro, con modifica della portata del misuratore.

Lo standard di qualità specifico del "Tempo massimo di riattivazione ovvero subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore" corrisponde a cinque (5) giorni lavorativi. Mentre lo standard del "Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura con modifica della portata del misuratore" è pari a dieci (10) giorni lavorativi.

Ai fini della verifica del rispetto degli standard specifici associati al tempo di riattivazione della fornitura, come sopra richiamati, qualora la riattivazione, ovvero il subentro, comporti l'esecuzione di lavori semplici o complessi, il tempo di riattivazione/subentro decorre dalla data di completamento del suddetto lavoro.

In caso di mancato rispetto dello standard specifico sopra richiamato ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate, il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico secondo le disposizioni riportate nel capitolo: "Indennizzi automatici".

Qualora la richiesta di subentro abbia ad oggetto un punto di consegna o di scarico in cui la fornitura sia stata disattivata per morosità, ovvero in tutti i casi in cui l'intestatario uscente risulti moroso, il Gestore ha facoltà di:

- a) richiedere all'utente finale entrante una autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del d.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, eventualmente corredata da opportuna documentazione, che attesti l'estraneità al precedente debito;
- b) non procedere all'esecuzione della riattivazione fino al pagamento delle somme dovute nei casi in cui il Gestore medesimo accerti che l'utente finale entrante occupava a qualunque titolo l'unità immobiliare cui è legato il punto di consegna o di scarico in oggetto.

Qualora il Gestore eserciti le facoltà sopra indicate alle lettere a) e b), il tempo di esecuzione del subentro decorre dalla data di ricevimento da parte del Gestore:

- della documentazione di cui alla lettera a) del capoverso precedente;
- dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute, nei casi di cui alla lettera b) del capoverso precedente, in conformità a quanto disposto nella sezione "Riattivazione della fornitura in seguito a morosità".

Riattivazione della fornitura in seguito a morosità

Il Gestore è tenuto alla riattivazione della fornitura del servizio limitata/sospesa/disattivata per morosità dell'Utente finale a seguito del pagamento da parte di quest'ultimo delle somme dovute nei tempi di riattivazione e con le modalità di riattivazione medesime presenti nella presente Carta.

L'avvenuto pagamento può essere comunicato al Gestore tramite i canali di contatto disponibili al pubblico e, in particolare, mediante il servizio di assistenza telefonico con contestuale invio dell'attestazione di avvenuto pagamento via casella di posta elettronica dedicata, altro indirizzo e-mail, fax, posta, o tramite gli sportelli presenti sul territorio. La comunicazione di avvenuto pagamento, costituisce autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445.

Il Gestore può in ogni caso richiedere all'Utente finale, successivamente alla riattivazione della fornitura, l'esibizione del documento originale da cui risulti il pagamento delle somme dovute.

Il tempo di riattivazione della fornitura in seguito a limitazione/sospensione/disattivazione per morosità è il tempo, misurato in giorni feriali, intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute e la data di riattivazione della fornitura.

Ai fini della verifica del rispetto dello standard specifico associato al tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità le richieste di riattivazione della fornitura pervenute al Gestore oltre le ore 18 nei giorni lavorativi possono essere trattate dal Gestore come pervenute il giorno successivo.

Lo standard di qualità specifico del "Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità" corrisponde a due (2) giorni feriali.

In caso di mancato rispetto dello standard specifico sopra richiamato ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate, il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico secondo le disposizioni riportate nel capitolo: "Indennizzi automatici".

Disattivazione della fornitura

La disattivazione della fornitura può essere richiesta dall'Utente finale tramite il numero verde associato al call center, oppure via e-mail, a mezzo posta, compilando il modulo scaricabile dal sito del Gestore o disponibile presso gli sportelli aperti al pubblico, ovvero tramite il sito internet dedicato.

La disattivazione che avviene a seguito di richiesta di cessazione del servizio, comporta la sospensione dell'erogazione del servizio, la chiusura del punto di consegna o di scarico e la

contestuale effettuazione della lettura di cessazione indispensabile ai fini dell'emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale.

Qualora l'Utente finale richieda la disattivazione della fornitura a decorrere da una data successiva a quella della richiesta, la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta di disattivazione della fornitura coincide convenzionalmente con il primo giorno lavorativo precedente la data posticipata indicata dal richiedente.

Nei casi in cui il misuratore sia posizionato in un luogo non accessibile al Gestore, l'Utente finale deve garantirvi l'accesso alle medesime condizioni previste per la verifica del misuratore, attraverso appuntamento concordato.

Il tempo di disattivazione della fornitura è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente finale e la data di effettiva disattivazione.

Lo standard di qualità specifico di qualità del "Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente finale" corrisponde a sette (7) giorni lavorativi.

In caso di mancato rispetto dello standard specifico sopra richiamato ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate, il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico secondo le disposizioni riportate nel capitolo: "Indennizzi automatici".

Voltura della fornitura

La richiesta di voltura può essere inoltrata dall'Utente finale entrante, purché integrata da parte del medesimo da idonea documentazione che attesti la proprietà o il regolare possesso o detenzione dell'unità immobiliare interessata, ai sensi del D.L. 28 marzo 2014, n. 47.

Il soggetto richiedente deve stipulare un nuovo contratto d'utenza e provvedere al versamento del deposito cauzionale e del corrispettivo previsto a copertura delle spese amministrative.

Al momento della richiesta di voltura, il nuovo Utente finale deve comunicare al Gestore la autolettura del misuratore che costituirà lettura di cessazione per il precedente intestatario del contratto e lettura iniziale per il nuovo titolare. Nel caso in cui tale autolettura non coincida con quella comunicata dall'Utente finale uscente, il Gestore deve provvedere ad effettuare una lettura di verifica entro sette (7) giorni lavorativi decorrenti dalla data di comunicazione della lettura da parte del nuovo Utente finale.

I consumi fatturati fino al giorno della voltura, che decorre dalla data di cessazione dell'utenza precedente e dalla contestuale apertura del rapporto contrattuale con il nuovo Utente finale, sono addebitati al precedente intestatario del contratto di fornitura con l'emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale.

Qualora la richiesta di voltura abbia ad oggetto un punto di consegna o di scarico in cui la fornitura è stata disattivata per morosità, ovvero in tutti i casi in cui l'intestatario uscente risulti moroso, il Gestore ha facoltà di:

- a) richiedere all'utente finale entrante una autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n 445, eventualmente corredata da opportuna documentazione, che attesti l'estraneità al precedente debito;
- b) non procedere all'esecuzione della voltura fino al pagamento delle somme dovute nei casi in cui il Gestore medesimo accerti che l'utente finale entrante occupava a qualunque titolo l'unità immobiliare cui è legato il punto di consegna o di scarico in oggetto.

Nei casi di cui all'alinea precedente, ovvero in tutti i casi in cui l'intestatario uscente risulti moroso, e qualora il Gestore eserciti le facoltà previste sopra, il tempo di esecuzione della voltura decorre dalla data di ricevimento da parte del Gestore:

1. della documentazione di cui alla lettera a) della sopracitata alinea;
2. dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute, nei casi in cui il Gestore medesimo accerti che l'Utente finale entrante occupava a qualunque titolo l'unità immobiliare cui è legato il punto di consegna o di scarico in oggetto.

In quest'ultimo caso, l'avvenuto pagamento può essere comunicato al Gestore tramite i canali di contatto disponibili al pubblico e, in particolare, mediante il servizio di assistenza telefonico con contestuale invio dell'attestazione di avvenuto pagamento via casella di posta elettronica dedicata, altro indirizzo e-mail, fax, posta, o tramite gli sportelli presenti sul territorio. Il Gestore può in ogni caso richiedere all'Utente finale, successivamente alla voltura della fornitura, l'esibizione del documento originale da cui risulti il pagamento delle somme dovute.

Il tempo di esecuzione della voltura è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta della voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo Utente finale.

Lo standard di qualità specifico di qualità del "Tempo massimo di esecuzione della voltura" corrisponde a cinque (5) giorni lavorativi.

In caso di mancato rispetto dello standard specifico sopra richiamato ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate, il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico secondo le disposizioni riportate nel capitolo: "Indennizzi automatici".

Voltura a titolo gratuito

In caso di decesso dell'intestatario del contratto, l'erede ovvero un soggetto residente nell'unità immobiliare in cui è sita l'utenza avente diritto, che intende richiedere voltura del contratto d'utenza in proprio favore:

- a) presenta apposita domanda su un modulo standard predisposto dal Gestore, scaricabile dal sito internet o disponibile presso gli sportelli fisici presenti sul territorio;
- b) all'interno della domanda di cui alla precedente lettera a), comunica la lettura dei consumi alla data di presentazione della domanda medesima, che dovrà essere opportunamente validata dal Gestore;
- c) ha la possibilità di autocertificare le informazioni fornite al Gestore, secondo quanto disposto dal D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445;
- d) assume tutti i diritti e gli obblighi del precedente intestatario del contratto di fornitura.

Nel caso di cui al presente paragrafo, il Gestore:

- a) provvede ad eseguire la voltura nei tempi indicati per la “Voltura della fornitura”;
- b) invia al nuovo intestatario del contratto d’utenza la fattura relativa al saldo dei consumi registrati fino alla data di richiesta della voltura;
- c) applica il deposito cauzionale del precedente intestatario al nuovo contratto d’utenza.

Nessun corrispettivo, al di fuori dell’ultima fattura a saldo dei consumi e della marca da bollo, potrà essere richiesto dal Gestore al soggetto che inoltra richiesta di voltura nel rispetto del presente paragrafo.

Rispetto degli appuntamenti concordati

Per le attività che richiedono una visita a domicilio, il personale del Gestore concorda un appuntamento con l’Utente entro un periodo massimo definito dallo standard di qualità generale “Tempo massimo per l’appuntamento concordato”, a partire dal giorno della richiesta.

Il tempo massimo per l’appuntamento concordato è il tempo intercorrente tra il giorno in cui il Gestore riceve la richiesta dell’Utente finale e il giorno in cui si verifica l’appuntamento.

Al tempo massimo per l’appuntamento concordato è associato uno standard generale. Nel calcolo dello standard:

- a) si includono anche gli appuntamenti concordati per la verifica del misuratore e del livello di pressione;
- b) si escludono gli appuntamenti fissati su esplicita richiesta dell’Utente finale per una data che comporta il superamento del periodo definito dallo standard di qualità generale.

Ai fini della verifica del rispetto dello standard generale associato al tempo massimo per l’appuntamento concordato, le richieste di appuntamento pervenute al Gestore oltre le ore 18 nei giorni lavorativi possono essere trattate dal Gestore come pervenute il primo giorno lavorativo successivo.

Il preavviso minimo per la disdetta dell’appuntamento concordato è il tempo, misurato in ore con arrotondamento all’ora superiore, intercorrente tra il momento in cui la disdetta dell’appuntamento concordato viene comunicata all’Utente finale e l’inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata.

Il Gestore ha l’obbligo di comunicare all’Utente finale la disdetta dell’appuntamento concordato almeno entro le precedenti ventiquattro (24) ore, secondo lo standard di qualità generale sotto riportato.

Relativamente agli appuntamenti concordati, il Gestore garantisce gli standard generali qui sotto riportati.:

Indicatore	Tipologia standard	Livello standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
4) Tempo massimo per l’appuntamento concordato	generale	7 giorni	Tempo intercorrente tra il giorno in cui il Gestore riceve la richiesta dell’utente finale e il giorno in cui si verifica l’appuntamento	90% delle singole prestazioni

5) Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	generale	24 ore	Tempo intercorrente tra il momento in cui la disdetta dell'appuntamento concordato viene comunicata all'utente finale e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata	95% delle singole prestazioni
--	----------	--------	--	-------------------------------

La fascia di puntualità per gli appuntamenti che necessitano della presenza dell'utente finale o di persona da lui incaricata è il periodo di tempo, misurato in ore, entro il quale viene concordato un appuntamento con il richiedente per l'effettuazione di un sopralluogo o di un intervento necessario ai fini dell'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità.

Al momento di concordare un appuntamento con il richiedente, il Gestore del SII è tenuto a fissare l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità per l'appuntamento concordato impegnandosi a presentarsi nel luogo e nel periodo di tempo concordati con il richiedente.

Il Gestore del SII ha facoltà di procedere, previo consenso dell'utente, all'eventuale esecuzione anticipata della prestazione o del sopralluogo.

L'utente finale deve assicurare la disponibilità, propria o della persona da lui incaricata, a ricevere il Gestore per tutta la fascia di puntualità concordata con il Gestore medesimo.

Il Gestore informa altresì l'utente finale o la persona da lui incaricata che per il mancato rispetto della fascia di puntualità è riconosciuto un indennizzo automatico.

Il Gestore concorda il giorno e la fascia oraria dell'appuntamento con l'Utente: il Gestore richiede una disponibilità all'Utente massima non superiore a tre (3) ore, corrispondente allo standard di qualità specifico "Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati".

In caso di mancato rispetto dello standard specifico sopra richiamato ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate, il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico secondo le disposizioni riportate nel capitolo: "Indennizzi automatici".

Nei casi in cui si applichi l'articolo 156 del d.lgs. 152/06, ossia in caso di gestione separata del SII:

- a) il Gestore del servizio di acquedotto è tenuto a riportare sul proprio sito internet e nella bolletta un numero telefonico, messo a disposizione dal Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione, attraverso il quale quest'ultimo possa essere contattato direttamente dall'utente finale per concordare un appuntamento;
- b) il Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione è soggetto alle prescrizioni in tema di appuntamento concordato di cui alla presente Carta, e, in caso di mancato rispetto di quest'ultimo, ad erogare all'utente finale, tramite il Gestore del servizio di acquedotto, l'indennizzo automatico previsto per lo standard di qualità specifico "Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati".

Obblighi di installazione, manutenzione e verifica dei misuratori d'utenza

Il Gestore è tenuto a garantire l'installazione, il buon funzionamento, la manutenzione e la verifica dei misuratori, secondo quanto previsto dalla regolamentazione TIMSII dell'ARERA.

Il Gestore è tenuto a rispettare i criteri per l'esecuzione dei controlli metrologici sui misuratori ai sensi del decreto del Ministero dello Sviluppo Economico 21 aprile 2017, n. 93.

Con riferimento alle nuove costruzioni, l'Ente di governo dell'ambito provvede all'inserimento nei Regolamenti di utenza della previsione di stipulare, ove tecnicamente possibile, un distinto contratto di fornitura per ogni singola unità immobiliare.

Standard qualitativi per la verifica di funzionalità del misuratore

Nei casi in cui il misuratore sia posto in luogo non accessibile al Gestore, se non in presenza dell'utente finale, stante la necessità per quest'ultimo di concordare un appuntamento con il Gestore per l'effettuazione della verifica, si applica lo standard generale in tema di appuntamenti concordati.

Nei casi in cui a seguito della verifica il misuratore risulti correttamente funzionante, il Gestore può addebitare all'utente finale i costi dell'intervento, esplicitandone l'ammontare in bolletta, sul sito internet e nel Regolamento d'utenza.

Il Gestore, inoltre, ha l'obbligo di rammentare tale informazione all'utente finale in sede di richiesta di verifica del misuratore, almeno nei casi in cui questa è inoltrata tramite canale che permetta una comunicazione immediata, quale il servizio telefonico, lo sportello fisico e lo sportello online.

Il tempo di intervento per la verifica del misuratore è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento da parte del Gestore. Lo standard specifico di qualità per il "Tempo massimo di intervento per la verifica del misuratore" è pari a dieci (10) giorni lavorativi.

In caso di mancato rispetto dello standard specifico sopra richiamato ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate, il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico secondo le disposizioni riportate nel capitolo: "Indennizzi automatici".

Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore è il tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica presso l'utente finale e la data di invio all'utente finale stesso del relativo esito.

Nei casi di controlli di cui all'articolo 5, comma 2, del D.M. 93/17, eseguiti in contraddittorio, il gestore è tenuto ad inviare all'utente finale la comunicazione avente ad oggetto l'esito della verifica dello strumento di misura nel rispetto dello standard relativo al tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore, che in tal caso è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'esito trasmesso dalla Camera di commercio e la data di invio all'utente finale dell'esito medesimo.

Lo standard di qualità specifico per il "Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco dal Gestore" è pari a dieci (10) giorni lavorativi; lo standard di

qualità specifico “Tempo massimo di comunicazione dell’esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio dal Gestore” è invece pari a trenta (30) giorni lavorativi.

In caso di mancato rispetto degli standard specifici sopra richiamati ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate, il Gestore eroga all’Utente un indennizzo automatico secondo le disposizioni riportate nel capitolo: “Indennizzi automatici”.

Qualora, in seguito a verifica, il misuratore risulti guasto o malfunzionante, il Gestore procede alla sostituzione dello stesso, che dovrà essere effettuata a titolo gratuito, dandone comunicazione all’utente finale in sede di risposta contenente l’esito della verifica stessa unitamente alla data in cui intende procedere alla sostituzione.

Nei casi in cui l’utente richieda controlli in contraddittorio ai sensi del D.M. 93/2017, il contatore è sostituito dal Gestore al momento del prelievo di quello da sottoporre a verifica.

Negli altri casi, il Gestore ha facoltà di procedere alla sostituzione del misuratore contestualmente all’esito della verifica effettuata sullo stesso.

Per i casi di cui al capoverso precedente, il tempo di sostituzione del misuratore è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di invio, ovvero di messa a disposizione al richiedente del documento recante l’esito della verifica e la data di sostituzione del misuratore.

Lo standard di qualità specifico per il “Tempo massimo di sostituzione del misuratore malfunzionante” è pari a dieci (10) giorni lavorativi.

In caso di mancato rispetto dello standard specifico sopra richiamato ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate, il Gestore eroga all’Utente un indennizzo automatico secondo le disposizioni riportate nel capitolo: “Indennizzi automatici”.

Nel caso in cui il misuratore sia posto in luogo non accessibile al Gestore se non in presenza dell’utente finale, nella comunicazione concernente la necessità di procedere alla sostituzione del misuratore il Gestore deve indicare un appuntamento preciso, con data e ora, al quale si applicano le disposizioni in tema di appuntamento concordato.

Nell’eventualità in cui l’utente finale ritenga di non poter essere presente nella data e nell’ora indicati, può concordare con il Gestore un diverso appuntamento entro cinque (5) giorni dalla data di ricevimento della comunicazione del Gestore medesimo.

Nel caso di contatore non funzionante, il Gestore procede alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati sulla base dei consumi medi degli ultimi tre anni, ovvero, in mancanza di questi, sulla base dei consumi medi annui degli utenti caratterizzati dalla stessa tipologia d’uso. Gli importi calcolati sulla base dei nuovi consumi sono fatturati nella prima bolletta utile emessa dopo la sostituzione del misuratore malfunzionante.

Qualora siano richiesti dall'utente finale controlli in contraddittorio ai sensi dell'articolo 5, comma 2, del D.M. 93/17, il gestore è tenuto al rispetto dello standard relativo al tempo di sostituzione del misuratore, qualora il controllo da parte della Camera di commercio accerti il non corretto funzionamento dello strumento di misura e il gestore medesimo decida di procedere alla sostituzione in luogo della riparazione.

Verifica del livello di pressione

L'Utente può richiedere la verifica del livello di pressione della rete in prossimità del punto di consegna.

Il tempo di intervento per la verifica del livello di pressione è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento da parte del Gestore.

Qualora la verifica del livello di pressione abbia una durata di almeno due giorni, si considera come data di intervento da parte del Gestore la data di inizio della verifica stessa.

Nei casi in cui a seguito della verifica il livello di pressione risulti nella norma, il Gestore può addebitare all'utente finale i costi dell'intervento, esplicitandone l'ammontare in bolletta, nel Regolamento d'utenza e sul sito *internet*; il Gestore, inoltre, ha l'obbligo di rammentare tale informazione all'utente finale in sede di richiesta di verifica del livello di pressione, almeno nei casi in cui questa sia inoltrata tramite canale che permetta una comunicazione immediata, quale il servizio telefonico, lo sportello fisico e lo sportello *online*.

Lo standard di qualità specifico per il "Tempo massimo di intervento per la verifica del livello di pressione" è pari a dieci (10) giorni lavorativi.

In caso di mancato rispetto dello standard specifico sopra richiamato ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate, il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico secondo le disposizioni riportate nel capitolo: "Indennizzi automatici".

Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione è il tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica presso l'utente finale e la data di invio all'utente finale stesso del relativo esito.

Qualora la verifica del livello di pressione abbia una durata di almeno due giorni, si considera come data di effettuazione della verifica presso l'utente finale la data di completamento della verifica stessa.

Lo standard di qualità specifico per il "Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione" è pari a dieci (10) giorni lavorativi.

In caso di mancato rispetto dello standard specifico sopra richiamato ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate, il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico secondo le disposizioni riportate nel capitolo: "Indennizzi automatici".

Pronto intervento

L'Utente può fare richiesta al Gestore di pronto intervento, attraverso il servizio telefonico di pronto intervento previsto nella presente Carta del Servizio.

Il tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento è il tempo, misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore, intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dal Gestore per il pronto intervento.

Al tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento è associato uno standard generale, "Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento "pari a tre (3) ore – centottanta (180) minuti -, che trova applicazione per le segnalazioni relative alle seguenti situazioni di pericolo:

- a) fuoriuscite di acqua copiose, ovvero anche lievi con pericolo di gelo;
- b) alterazione delle caratteristiche di potabilità dell'acqua distribuita;
- c) guasto o occlusione di condotta o canalizzazione fognaria;
- d) avvio di interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti.

Qualora, a seguito del verificarsi di situazioni di pericolo, il Gestore dovesse ricevere più segnalazioni contemporaneamente, tali da determinare un aumento dei tempi di intervento, il Gestore medesimo deve attivarsi e fornire agli utenti interessati le prime indicazioni comportamentali, anche mediante l'ausilio di personale tecnico.

Nei casi in cui si applichi l'articolo 156 del d.lgs. 152/06, ossia di gestione separata del SII:

- a) il Gestore del servizio di acquedotto è tenuto a riportare sul proprio sito internet e nella bolletta un numero telefonico di pronto intervento, messo a disposizione del Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione, attraverso il quale quest'ultimo possa essere contattato direttamente dall'utente finale;
- b) il Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione è tenuto al rispetto della disciplina in tema di tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento, nonché in tema di servizio telefonico di pronto intervento di cui alla presente Carta del Servizio;
- c) il Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione dovrà procedere all'erogazione dell'eventuale indennizzo automatico spettante all'utente finale tramite il Gestore del servizio di acquedotto.

Continuità del servizio di acquedotto

La durata massima della singola sospensione programmata (indicatore specifico S1) è il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione programmata, ed il momento di ripristino della fornitura, per ciascun utente finale interessato.

Lo standard di qualità specifico per la "Durata massima della singola sospensione programmata" è pari a ventiquattro (24) ore.

Il tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile (indicatore specifico S2) è il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione - sia essa programmata o non programmata - e il momento in cui viene attivato il servizio sostitutivo di emergenza, per ciascun utente finale interessato.

Il servizio sostitutivo di emergenza è disposto nel rispetto di quanto indicato dalle Autorità Sanitarie competenti. A seconda delle esigenze, per garantire l'efficace svolgimento di tale servizio si deve ricorrere ad unità mobili di potabilizzazione, autobotti o altri mezzi idonei omologati al trasporto di acqua potabile. Il Gestore si impegna a riservare particolare attenzione in caso d'interruzioni della fornitura alle strutture sanitarie e di interesse pubblico e a particolari tipologie di utenze definite non disalimentabili dalle disposizioni vigenti.

Lo standard di qualità specifico per il "Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile" è pari a quarantotto (48) ore.

Il tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura (indicatore specifico S3) è il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui viene avvisato ciascun utente finale ed il momento in cui si verifica la singola interruzione della fornitura oggetto del preavviso.

Lo standard di qualità specifico per il "Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura" è pari a quarantotto (48) ore.

Il Gestore riserva particolare attenzione, ai fini della preventiva segnalazione in occasione di sospensioni programmate del servizio, agli Utenti presso i quali esistano persone che effettuano dialisi o altre applicazioni terapeutiche domiciliari necessitanti di alimentazione idrica e rilevanti per la vita e la salute delle persone stesse. Sarà cura degli Utenti interessati o dei servizi sanitari competenti tenere aggiornato il Gestore in merito a dette situazioni.

In caso di mancato rispetto degli standard specifici sopra richiamati ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate, il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico secondo le disposizioni riportate nel capitolo: "Indennizzi automatici".

Nel caso di utenza condominiale, l'indennizzo automatico di cui al comma precedente è valorizzato per ciascun utente indiretto sotteso.

Il gestore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico qualora all'utente finale, inteso come utente indiretto in caso di utenza condominiale, sia già stato corrisposto due volte nell'anno solare in corso un indennizzo per mancato rispetto del medesimo standard, fermi restando gli ulteriori casi di esclusione già previsti ai sensi del RQSII, riportati nel capitolo: "Indennizzi automatici".

Laddove l'onere generato dal valore complessivo dell'indennizzo sia tale da compromettere la continuità gestionale del servizio, in ragione della consistenza della platea degli utenti danneggiati e/o della tempistica necessaria alla risoluzione del disservizio all'origine del mancato raggiungimento dello standard specifico, verrà valutata la temporanea sospensione dell'erogazione degli indennizzi automatici, previa presentazione all'ARERA di apposita istanza motivata ai sensi e con le modalità previste dal comma 5.2, lett. b) della deliberazione 917/2017/R/idr (RQTI). L'istanza in oggetto dovrà presentare requisiti di coerenza rispetto a quanto previsto dal Titolo III

dell'Allegato A alla Deliberazione ARERA 656/2015/R/idr "Convenzione tipo per la regolazione dei rapporti tra enti affidanti e gestori del servizio idrico integrato -Disposizioni sui contenuti minimi essenziali".

L'istanza di cui al precedente comma deve contenere adeguata documentazione da parte dell'Ente di Governo d'Ambito competente delle cause del disservizio ed una valutazione sulle proporzioni effettive e sull'impatto dell'indennizzo generato, e deve essere corredata da un piano di interventi specifici, anche di tipo gestionale ed eventualmente su base pluriennale, miranti alla risoluzione o minimizzazione delle criticità indicate.

Ai fini della verifica del rispetto degli standard specifici S1, S2, S3, ciascun Gestore individua puntualmente le utenze interessate da ciascuna singola interruzione del servizio, tenendone evidenza documentabile in apposito registro, secondo le modalità definite dalla Regolazione RQTI e ne dà comunicazione all'Autorità d'Ambito al fine di consentire alla stessa le azioni di verifica e convalida dei dati trasmessi e successiva comunicazione all'ARERA, secondo quanto stabilito dalla stessa Autorità nazionale.

Qualora l'individuazione delle utenze finali interessate da interruzione del servizio sia soggetta a stima, tale stima considera la totalità delle utenze della zona interessata dall'interruzione, determinata ex ante o, qualora non fosse possibile, successivamente all'interruzione medesima, nei termini e nelle modalità previste dalla Regolazione RQTI dell'ARERA con riferimento al registro delle interruzioni, anche sulla base di modellazione idraulica e/o di sistemi informativi territoriali.

Crisi idrica da scarsità

In caso di scarsità, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali o a fattori antropici comunque non dipendenti dall'attività del Gestore, questi, con adeguato preavviso, deve informare l'utenza, definendo, sentito l'Ente di Governo d'Ambito, le misure da adottare per coprire il periodo di crisi.

Tali misure possono comprendere:

- invito al risparmio idrico ed alla limitazione degli usi non essenziali;
- utilizzo di risorse destinate ad altri usi;
- limitazione dei consumi mediante riduzione della pressione in rete.

5.2 Addebito, fatturazione, pagamento e rateizzazione, morosità

Descrizione della bolletta

La bolletta è conforme alle disposizioni tempo per tempo emanate dalle Autorità preposte. Più in generale la bolletta, oltre alle informazioni obbligatorie ai sensi della normativa fiscale, contiene le informazioni relative:

1. al nome, cognome e codice fiscale o denominazione societaria e partita IVA dell'intestatario del contratto di fornitura;
2. all'indirizzo di fornitura e, se diverso, all'indirizzo di recapito;
3. ai dati identificativi della fornitura (numero contratto e/o codice identificativo dell'Utente finale;

4. alla tipologia di utenza;
5. alla tipologia di tariffa applicata;
6. all'eventuale minimo contrattuale impegnato per le utenze non domestiche;
7. alla matricola e alla tipologia di misuratore installato.

La bolletta relativa ad utenze condominiali riporta il numero delle unità immobiliari servite, suddivise in base alle diverse tipologie di utenza.

La bolletta evidenzia inoltre:

1. il periodo cui si riferisce la fatturazione, le date di emissione e di scadenza del pagamento;
2. l'eventuale indicazione che la bolletta è rateizzabile;
3. se la bolletta è di conguaglio, basata su consumi stimati o mista;
4. le letture rilevate e/o le eventuali autoletture valide ai fini della fatturazione ai sensi delle condizioni contrattuali di fornitura e/o le letture stimate e la relativa data;
5. i consumi effettivi e/o i consumi stimati;
6. i consumi fatturati per il periodo di riferimento;
7. le modalità per comunicare l'autolettura previste dalle condizioni contrattuali di fornitura;
8. l'eventuale presenza di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni e il relativo ammontare.

Nella bolletta che reca un importo per cui può essere richiesta la rateizzazione del pagamento ai sensi delle condizioni contrattuali di fornitura, viene segnalata con evidenza tale possibilità. In particolare, qualora ricorrano le condizioni per richiedere la rateizzazione del pagamento ai sensi della Regolazione RQSII, nella bolletta vengono fornite almeno le seguenti informazioni all'utente finale:

- a) il termine per l'inoltro della richiesta di rateizzazione;
- b) la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione, con rate non cumulabili e una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo un diverso accordo tra le parti;
- c) gli interessi di dilazione applicati;
- d) l'indicazione del riferimento organizzativo del Gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.

Nelle bollette di conguaglio viene posto in evidenza:

1. il periodo cui si riferisce il conguaglio;
2. i consumi stimati già contabilizzati nelle precedenti bollette.

A partire dal 1 gennaio 2017, in ogni bolletta devono essere comunicati all'utente finale i seguenti dati relativi alla misura d'utenza:

- Il numero minimo di tentativi di raccolta annui, definito come "*Numero minimo di tentativi di lettura annui*", di cui all'art. relativo agli "Obblighi di raccolta delle misure di utenza" indicato nella presente Carta.

- Il coefficiente Ca relativo al “Calcolo del consumo medio annuo” di cui alla presente Carta, valido per l’anno corrente, definito come “*Consumo medio annuo*”, espresso in metri cubi (mc), arrotondato all’unità per difetto, nonché l’anno a cui si riferisce;
- Nel caso in cui sia già stato determinato, il coefficiente Ca valido per l’anno successivo, definito come “*Consumo medio annuo*”, espresso in metri cubi (mc), arrotondato all’unità per difetto, nonché l’anno a cui si riferisce.

L’unità di misura con cui vengono contabilizzati i consumi d’acqua è il metro cubo (mc).

La bolletta riporta:

1. le modalità di pagamento che possono essere utilizzate dall’Utente finale;
2. la situazione dei pagamenti delle bollette precedenti, indicando l’eventuale esistenza di bollette che non risultino pagate dall’Utente finale al momento dell’emissione della bolletta in cui tale informazione è riportata;
3. il tasso di interesse di mora che il Gestore applica in caso di ritardo nei pagamenti, ai sensi delle condizioni contrattuali di fornitura.

La bolletta informa l’Utente finale circa le procedure previste dalle condizioni contrattuali in caso di morosità e i relativi costi eventualmente addebitabili all’Utente finale in conformità alla normativa vigente.

La bolletta indica il deposito cauzionale eventualmente versato dall’Utente finale.

In presenza di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni, il gestore integra il contenuto della bolletta con una pagina iniziale aggiuntiva, in conformità a quanto previsto dai commi 3.2. e 4.1. dell’Allegato B alla deliberazione 547/2019//idr.

La bolletta riporta uno o più recapiti telefonici per la chiamata del servizio segnalazione guasti e pronto intervento e per il servizio di informazioni ai clienti.

La bolletta riporta in maniera evidente il recapito per la presentazione al Gestore, anche in forma scritta, di reclami o di richieste di informazioni.

La bolletta riporta un link al sito web del gestore con riferimento alle informazioni previste dalla direttiva (UE) 2184/2020 all’Allegato IV.

La bolletta riporta un link al sito web del gestore con riferimento alle tutele applicabili alle utenze interessate da problematiche di perdite occulte.

Al fine di promuovere l’uso efficiente delle risorse e la tutela dell’ambiente, il Gestore riporta in bolletta una indicazione, in forma grafica, che consenta all’Utente finale di valutare le variazioni dei consumi medi giornalieri di acqua, con riferimento almeno agli ultimi quattro periodi per cui sono disponibili consumi effettivi.

Il gestore riporta in bolletta il link alla pagina web in cui sono riportati i consumi medi annui degli utenti finali rilevati sul territorio gestito, suddivisi per tipologia di utenza.

La bolletta riporta i valori della tariffa applicata all'Utente finale e l'ultimo aggiornamento, indicando in modo completo la fonte normativa e l'organismo da cui deriva.

La bolletta riporta, in prima pagina, un quadro di sintesi con tutte le principali informazioni. Sono riportate inoltre le modalità su come l'Utente finale può ottenere informazioni relative ai livelli di qualità garantiti dal Gestore e alla composizione analitica dell'acqua distribuita; alle condizioni contrattuali di fornitura in vigore.

Obblighi di raccolta delle misure di utenza

Il Gestore è tenuto a effettuare almeno i seguenti tentativi di raccolta della misura:

- a) per gli utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc: 2 tentativi di raccolta l'anno;
- b) per gli utenti finali con consumi medi annui superiori a 3.000 mc: 3 tentativi di raccolta l'anno.

Per le nuove attivazioni della fornitura, il gestore è tenuto a effettuare un tentativo di raccolta della misura entro sei mesi dalla data di attivazione.

L'obbligo sopra citato si intende assolto anche qualora la misura sia stata comunicata dall'utente tramite autolettura e successivamente validata dal gestore.

Il Gestore garantisce il rispetto delle seguenti distanze temporali minime tra tentativi di raccolta della misura consecutivi effettuati per uno stesso utente finale:

- 1) nel caso di 2 tentativi di raccolta l'anno: 150 giorni solari;
- 2) nel caso di 3 tentativi di raccolta l'anno: 90 giorni solari.

E' ammesso l'utilizzo, da parte del Gestore, di distanze temporali minime tra tentativi di raccolta della misura consecutivi effettuati per uno stesso utente finale differenti da quelle previste ai punti 1) e 2) che precedono nelle seguenti particolari casistiche:

- laddove il Gestore garantisca, per quell'utente finale, un numero di tentativi di raccolta della misura superiore al numero minimo previsto per la corrispondente fascia di consumo, come indicato ai punti a) e b) che precedono; in tal caso il Gestore deve garantire una sufficiente distribuzione delle letture nel corso dell'anno;
- per specifiche tipologie di utenti finali, che presentano un profilo di consumo fortemente variabile nel corso dell'anno, con rilevanti scostamenti dal consumo medio giornaliero;
- con riferimento alla fattispecie prevista nel punto 2), laddove l'utilizzo di distanze temporali differenti sia giustificato da esigenze operative e documentabili del Gestore, volte all'ottimizzazione della pianificazione dell'attività di misura, in un'ottica di razionalizzazione e contenimento dei costi operativi, e comunque garantendo una sufficiente distribuzione delle letture nel corso dell'anno.

Il gestore è tenuto a effettuare, con riferimento ai punti di consegna dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile, un ulteriore tentativo di raccolta della misura (c.d. "ripasso") nel caso di almeno due tentativi di raccolta falliti consecutivi - in assenza di autoletture validate a partire dal penultimo tentativo fallito -, al più tardi nel mese successivo a quello in cui il secondo

tentativo è stato effettuato, anche prendendo in considerazione fasce orarie diverse da quelle in cui è solitamente pianificato il passaggio del personale. Tale ulteriore tentativo non concorre al calcolo delle distanze temporali minime tra tentativi di raccolta della misura consecutivi di cui ai precedenti punti 1) e 2).

Gli obblighi di “ripasso” si intendono assolti, nei seguenti casi:

- a) laddove, nel periodo intercorrente rispetto all’ultimo tentativo fallito, il gestore acquisisca e validi una misura comunicata con autolettura;
- b) laddove il gestore garantisca, per quell’utente finale, un numero di tentativi di raccolta della misura superiore al numero minimo previsto, per la corrispondente fascia di consumo, definite per i tentativi di raccolta della misura;
- c) per utenze di tipo stagionale o altre specifiche tipologie di utenza, per le quali le probabilità di fallimento dell’ulteriore tentativo di lettura siano elevate, anche sulla base dell’esperienza del gestore.

Nell’espletamento delle attività programmate di raccolta della misura come sopra previste, il Gestore è tenuto a:

- i) dare informazione preliminare, agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile, dei tentativi di raccolta della misura, comunicando loro il giorno e la fascia oraria dei passaggi del personale incaricato di raccogliere le misure; tale comunicazione deve essere fornita con almeno 48 ore di preavviso, possibilmente in forma riservata ai soli utenti coinvolti - attraverso posta elettronica, messaggio SMS, telefonata o altra modalità indicata dall’utente - o, laddove non possibile, con altra modalità idonea (ad es. affissione di avvisi, comunicazioni cartacee). In caso di misuratori teleletti, sia in modalità smart sia in modalità semi-smart, l’obbligo di informazione preliminare si intende automaticamente assolto;
- ii) prendere in carico la misura raccolta dal cliente finale e lasciata a disposizione da quest’ultimo, con eventuali modalità specifiche definite dal gestore (ad esempio tramite nota cartacea lasciata in prossimità dell’abitazione);
- iii) dotarsi di modalità che permettano la produzione da parte del gestore di evidenza, in caso di contenzioso, della misura espressa dal totalizzatore raccolta e utilizzata ai fini della fatturazione (ad esempio mediante documentazione fotografica o specifiche funzionalità software in caso di rilevazione da remoto).

In caso di tentativo di raccolta della misura non andato a buon fine, il Gestore è tenuto a lasciare all’utente finale una nota cartacea informativa del fallimento del tentativo, della possibilità dell’autolettura, delle modalità per effettuare l’autolettura stessa e dell’invito ad aggiornare le modalità di contatto preferite di cui alla lettera i) del precedente alinea.

Gli obblighi in capo al Gestore riferiti alla raccolta delle misure d’utenza, si considerano assolti nel caso in cui vi sia una raccolta dei dati di misura dovuta a voltura, subentro o prestazioni contrattuali di cui all’RQSII, che soddisfi i requisiti sopra esposti ai punti 1) e 2) in merito alle distanze temporali minime nella raccolta dei dati.

Al fine dell'individuazione del numero minimo di tentativi di raccolta della misura di cui alla presente Carta, è utilizzata la media aritmetica degli ultimi tre coefficienti Ca (Consumo medio annuo) come successivamente definito.

Al fine dell'individuazione del numero minimo di tentativi di raccolta della misura, le utenze condominiali sono considerate una utenza singola.

Con cadenza biennale, entro il 31 luglio e con riferimento all'anno successivo, per ciascun utente finale, il Gestore sulla base del Ca (Consumo medio annuo) procede alla revisione del numero minimo di tentativi di raccolta della misura.

Qualora non fossero disponibili tre coefficienti Ca (Consumo medio annuo), il Gestore utilizza:

- i) la media aritmetica degli ultimi due coefficienti Ca se disponibili;
- ii) l'ultimo coefficiente Ca , se l'unico disponibile.

Per le utenze di collettamento e depurazione dei reflui industriali che recapitano in pubblica fognatura, si rimanda a quanto indicato nel Regolamento d'Utenza.

Procedura di autolettura dei misuratori di utenza

Il gestore è tenuto a mettere a disposizione degli utenti finali la possibilità di autolettura dei misuratori di utenza, contemplando almeno le seguenti modalità: messaggio SMS, telefonata e apposite maschere web sul proprio sito internet, disponibili per 365 giorni all'anno e 24 ore su 24. La possibilità di comunicare l'autolettura, inoltre, deve essere disponibile anche presso gli sportelli del gestore.

Il Gestore prende in carico la misura comunicata dall'utente finale con la modalità di autolettura, a meno dei casi di dato palesemente errato, ai fini della sua validazione e del suo successivo utilizzo per scopi gestionali e di fatturazione.

Il gestore fornisce immediato riscontro all'utente finale sulla mancata presa in carico della misura da autolettura al momento stesso della comunicazione, nei casi in cui le modalità utilizzate per tale comunicazione siano integrate con i sistemi informativi del gestore.

In caso di mancata validazione il gestore fornisce riscontro all'utente finale entro nove giorni lavorativi dalla ricezione dell'autolettura con le medesime modalità di comunicazione utilizzate dall'utente o ad altro contatto personale fornito dall'utente medesimo. Laddove non sia possibile utilizzare tali modalità, la comunicazione andrà fornita nella prima fattura emessa, specificando espressamente le motivazioni del rifiuto.

La misura comunicata con l'autolettura che è risultata validata è equiparata a un dato di misura ottenuto in base a raccolta da parte del personale incaricato dal gestore o tramite telelettura.

Validazione delle misure di utenza

Il Gestore è tenuto a effettuare la validazione, sia nel caso la misura sia ottenuta da raccolta da parte del Gestore che da autolettura.

Ai fini della validazione delle misure, il Gestore adotta propri criteri, in base al confronto con le serie storiche di dati di misura a sua disposizione, per identificare i dati anomali.

Calcolo del consumo medio annuo (Ca)

Il Consumo medio annuo (Ca) è definito per ciascun utente finale come segue:

$$Ca = [(mis2 - mis1) / Ng] \times 365$$

dove:

- Ng è il numero di giorni solari intercorrenti tra le date di raccolta di *mis1* e *mis2*;
- *mis2* rappresenta il più recente dato di misura validato disponibile al gestore, ottenuto da misura effettiva (raccolta o autolettura);
- *mis1* rappresenta il più recente dato di misura validato disponibile al Gestore antecedente a *mis2*, ottenuto da misura effettiva (raccolta o autolettura), tale che Ng sopra definito sia pari ad almeno 300 giorni solari;

Il Gestore è tenuto a effettuare la determinazione del coefficiente Ca, a valere per l'anno a+1, per ciascun utente finale una volta all'anno entro il 31 luglio.

In caso di indisponibilità per un utente finale dei dati di misura ottenuti in base a raccolta da parte del personale incaricato dal Gestore o da autoletture necessari per la determinazione del coefficiente Ca, i Gestori procedono a stimarlo in base al valore di riferimento della tipologia di utenza cui l'utente finale è stato attribuito dal Gestore.

Stima e ricostruzione dei dati di misura di utenza

In caso di indisponibilità per un utente finale dei dati di misura ottenuti in base a raccolta da parte del personale incaricato dal Gestore o da autoletture, relativamente ad un determinato intervallo temporale, i Gestori procedono alla stima dei dati di misura calcolando il consumo stimato Cs come segue:

$$Cs = (Ca / 365) \times Ns$$

dove:

- Ca è il consumo medio annuo valido per l'anno corrente;
- Ns rappresenta l'intervallo temporale in giorni solari per cui è necessario effettuare la stima.

Il gestore può applicare criteri di stima migliorativi rispetto a quello definito al precedente capoverso, eventualmente tenendo in considerazione anche gli effetti della stagionalità, a condizione che:

- il criterio scelto sia tale da garantire che il consumo totale stimato sull'anno solare sia pari al consumo medio annuo Ca ovvero:

$$\sum Csi = Ca \text{ sommatoria con i intervallo temporale da 1 a 365}$$

dove:

- Cs_i rappresenta il consumo giornaliero stimato dal gestore per il giorno i dell'anno solare;
- siano disponibili curve di consumo consolidate per la tipologia di utenza in considerazione.

Qualora il Gestore, in seguito alla sostituzione del misuratore guasto o malfunzionante, debba procedere alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati, tale ricostruzione deve essere effettuata mediante il consumo stimato Cs come descritto all'inizio del presente articolato, a partire dalla data dell'ultimo dato di misura disponibile; in questo caso non è ammessa l'applicazione dei criteri di stima migliorativi come sopra indicati.

Addebito dei consumi

La fatturazione e l'emissione della fattura avviene sulla base dei consumi, relativi al periodo di riferimento considerato, rilevati attraverso la lettura, oppure un'autolettura dell'utente finale opportunamente validata dal Gestore, ovvero sulla base di consumi stimati.

Nell'utilizzo dei dati relativi ai consumi dell'utente finale, il Gestore è tenuto al rispetto del seguente ordine di priorità:

- a) dati di lettura;
- b) in assenza di dati di cui alla precedente lettera a), dati di autolettura;
- c) in assenza di dati di cui alle precedenti lettere a) e b), dati di consumo stimati.

Il personale del Gestore addetto all'effettuazione delle rilevazioni dei consumi è regolarmente munito di tesserino di riconoscimento. Agli Utenti assenti al passaggio del personale incaricato delle letture, viene rilasciato un avviso con l'invito a comunicare la propria lettura del contatore.

Il Gestore è tenuto ad esplicitare chiaramente in un documento, reso noto all'utente finale, le modalità di calcolo dei consumi stimati per la fatturazione in acconto.

Le modalità di fatturazione devono essere tali da minimizzare, nel corso dell'anno, la differenza tra consumi effettivi e consumi stimati.

In caso di variazioni tariffarie, i corrispettivi tariffari vengono addebitati secondo il criterio pro-die dal giorno della loro entrata in vigore.

Qualora, una volta effettuata la lettura del misuratore, il Gestore ravvisi significative variazioni rispetto ai consumi dell'Utente nei periodi precedenti, lo stesso è tenuto ad informarlo tempestivamente per iscritto per dargli modo di verificare eventuali perdite nel proprio impianto.

Periodo di riferimento della bolletta

Il periodo di riferimento della fattura è il tempo intercorrente tra il primo e l'ultimo giorno cui è riferita la fattura. Tale periodo deve essere coerente con la periodicità di fatturazione prestabilita dal Gestore nel rispetto degli obblighi della presente Carta del Servizio, ovvero con una diversa

periodicità di fatturazione, almeno mensile, purchè migliorativa per l'utente finale e definita in accordo con l'Ente di Governo dell'Ambito territorialmente competente.

Il sopra esposto vincolo non viene applicato con riferimento:

- a) alle fatture che contabilizzano ricalcoli;
- b) alla prima fattura emessa nei casi in cui il periodo di fornitura inizi in seguito a attivazione, voltura, riattivazione e subentro infra-mese: in tali casi, il periodo fatturato nella prima fattura può essere anche più lungo o più corto, in misura contenuta, della periodicità di fatturazione prestabilita;
- c) alla fattura di chiusura del rapporto contrattuale qualora il periodo che rimane da fatturare non coincida con la periodicità di fatturazione prestabilita.

Periodicità di fatturazione

Il Gestore è tenuto ad emettere un numero minimo di bollette nell'anno differenziato in funzione dei consumi medi annui relativi alle ultime tre annualità. Il numero di fatturazioni nell'anno costituisce standard specifico di qualità ed è differenziato come segue:

- a) 2 bollette all'anno, con cadenza semestrale, per consumi medi annui fino a 100 mc;
- b) 3 bollette all'anno, con cadenza quadrimestrale, per consumi medi annui da 101 fino a 1000 mc;
- c) 4 bollette all'anno, con cadenza trimestrale, per consumi medi annui da 1001 mc a 3000 mc;
- d) 6 bollette all'anno, con cadenza bimestrale, per consumi medi superiori a 3000 mc.

La fascia di consumo in base alla quale è stabilita la periodicità di fatturazione, è determinata in base alla media aritmetica degli ultimi tre coefficienti C_a (Consumo medio annuo) come successivamente definito.

Ai fini dell'individuazione della relativa fascia di consumo per l'applicazione del precedente comma, i consumi medi annui delle utenze condominiali devono essere determinati riproporzionando il consumo medio annuo totale per le unità immobiliari sottostanti.

Qualora non dovessero essere disponibili i dati relativi ai consumi medi annui delle ultime tre annualità, al fine di individuare la fascia di consumo dell'utente finale, il Gestore:

- a) utilizza quelli a disposizione, purché relativi ad un periodo non inferiore a 12 mesi consecutivi ricompreso nelle ultime tre annualità;
- b) procede ad una stima dei consumi nel caso in cui i dati a disposizione non superino i 12 mesi.

Con cadenza biennale, entro il 31 luglio e con riferimento all'anno successivo, per ciascun utente finale, il Gestore sulla base del C_a (Consumo medio annuo) procede alla revisione della periodicità di fatturazione.

Lo standard di qualità specifico per la "Periodicità minima di fatturazione" che non venga rispettato ovvero i casi in cui la prestazione venga erogata con periodicità inferiore di quelle sopra indicate comporta che il Gestore eroghi all'Utente un indennizzo automatico secondo le disposizioni riportate nel capitolo: "Indennizzi automatici".

Tempo per l'emissione della bolletta

Il tempo per l'emissione della fattura è il tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e il giorno di emissione della medesima da parte del Gestore.

Tale indicatore deve essere verificato anche per le fatture di chiusura del rapporto contrattuale. In tal caso l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura coincide con il giorno di esecuzione della voltura o della disattivazione della fornitura.

Lo standard di qualità specifico per il "Tempo massimo per l'emissione della fattura" è pari a quarantacinque (45) giorni solari.

In caso di mancato rispetto dello standard specifico sopra richiamato ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate, il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico secondo le disposizioni riportate nel capitolo: "Indennizzi automatici".

Deposito cauzionale

Il Gestore non può richiedere il versamento del deposito cauzionale agli utenti finali con domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito della bolletta, qualora compresa tra le modalità di pagamento accettate dal Gestore. Tale previsione si applica agli utenti finali con consumi annui fino a 500 mc.

All'utente finale non può essere sospesa la fornitura per un debito il cui valore sia inferiore o pari a quello del deposito cauzionale versato. In tal caso il Gestore può trattenere la somma versata e fatturare nuovamente l'ammontare corrispondente al deposito cauzionale nella bolletta successiva.

Il deposito cauzionale escusso, anche parzialmente, per morosità dell'utente finale, può essere reintegrato dal Gestore rateizzando il relativo importo nelle bollette successive con rate costanti e un periodo minimo di rateizzazione pari a dodici (12) mesi, salvo diverso accordo tra le parti. La volontà dell'utente finale di avvalersi della possibilità di rateizzare i pagamenti per un periodo inferiore ai 12 mesi deve essere manifestata per iscritto o in un altro modo documentabile.

Al momento della cessazione degli effetti del contratto di erogazione, per ottenere la restituzione del deposito cauzionale, il Gestore non può richiedere all'Utente finale di presentare alcun documento attestante l'avvenuto versamento.

Le modalità di calcolo del deposito cauzionale da parte del Gestore sono quelle stabilite dalla Regolazione ARERA in materia.

Bolletta di chiusura del rapporto contrattuale

In caso di chiusura del rapporto contrattuale in seguito a voltura o disattivazione, il Gestore provvede ad emettere la fattura di chiusura entro il termine stabilito dallo standard specifico "Tempo massimo per l'emissione della fattura" pari a quarantacinque (45) giorni solari calcolati dall'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura, che coincide con il giorno di esecuzione, appunto, della voltura o della disattivazione della fornitura.

In caso di mancato rispetto dello standard specifico sopra richiamato ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate, il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico secondo le disposizioni riportate nel capitolo: "Indennizzi automatici".

Con la fattura di chiusura il Gestore provvede a conguagliare i consumi e alla restituzione del deposito cauzionale versato dall'utente finale, unitamente ai relativi interessi maturati fino alla data di riaccredito.

Con la fattura di chiusura il Gestore provvede altresì ad erogare all'utente beneficiario del bonus sociale idrico la quota di bonus dovuta, ancorchè non corrisposta. Né l'utente diretto interessato, né alcun componente nucleo ISEE ha titolo a beneficiare di una nuova compensazione per il medesimo periodo di agevolazione.

Qualora l'importo dovuto dall'utente finale risulti inferiore a quello relativo al deposito cauzionale, maggiorato dei relativi interessi maturati fino alla data di riaccredito, il Gestore provvede al riaccredito della differenza tramite rimessa diretta entro quarantacinque (45) giorni solari dalla data di disattivazione, ovvero di voltura, della fornitura.

Pagamento della bolletta

Il termine per il pagamento della bolletta è fissato in almeno venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione della stessa. Il pagamento della bolletta, qualora avvenga nei termini di scadenza e presso i soggetti o con le modalità indicate dal Gestore, libera l'utente finale dai propri obblighi.

Disguidi dovuti ad eventuali ritardi nella ricezione della bolletta, ovvero nella ricezione della comunicazione dell'avvenuto pagamento non possono essere in nessun caso imputati all'utente finale.

Il Gestore garantisce all'utente finale almeno una modalità di pagamento gratuito della bolletta.

Il Gestore garantisce all'utente finale la più ampia gamma di modalità di pagamento e mette a disposizione dell'utente finale medesimo almeno i seguenti mezzi di pagamento della bolletta:

- a) contanti o banca cassiera;
- b) assegni circolari o bancari;
- c) carta bancaria e/o carta di credito;
- d) domiciliazione bancaria;
- e) bollettino postale.

Qualora il Gestore preveda una modalità di pagamento onerosa, non può essere eventualmente addebitato all'utente finale un onere superiore a quello sostenuto dal Gestore stesso per l'utilizzo di detta modalità.

Il pagamento della bolletta deve avvenire entro il termine indicato sulla stessa.

Utenti finali non disalimentabili

Gli utenti finali non disalimentabili sono gli utenti che appartengono ad una delle seguenti categorie:

- a) utenti diretti beneficiari del bonus sociale idrico ai sensi dell'Articolo 7, comma 7.1, dell'Allegato A alla deliberazione 63/2021/R/com;
- b) utenze ad "Uso pubblico non disalimentabile" di cui all'Articolo 8, comma 2, del TICSI.

Il gestore predispose e tiene aggiornato, in coerenza con il registro di cui della regolazione TIBSI, un elenco degli utenti finali non disalimentabili contenente almeno, per ciascuna utenza:

- a) il codice fiscale o la partita iva;
- b) il codice utente e/o di fornitura;
- c) l'indirizzo di fornitura non disalimentabile.

Sollecito bonario di pagamento

In caso di morosità dell'utente finale, trascorsi almeno dieci (10) giorni solari dalla scadenza della fattura il gestore può inviare all'utente medesimo - salvo il caso in cui abbia ricevuto richiesta di rateizzazione ai sensi del RQSII - un primo sollecito bonario di pagamento mediante raccomandata con avviso di ricevimento o posta elettronica certificata, nel quale devono essere almeno riportati:

- a) il riferimento alla/e fattura/e non pagata/e e l'importo totale da saldare;
- b) il termine ultimo entro cui, in costanza di mora, il gestore potrà avviare la procedura di costituzione in mora di cui alla presente Carta e alle disposizioni della regolazione REMSI, evidenziando
 - i. la data (gg/mm/aa) a partire dalla quale tale termine è calcolato, corrispondente al primo giorno successivo a quello di scadenza della fattura non pagata;
 - ii. le previsioni regolatorie relative ai termini che devono essere rispettati, tenuto conto anche del periodo minimo di preavviso fissato dalla normativa vigente di cui al successivo paragrafo e, in particolare, comunicando gli effetti – in caso di perdurante inadempimento – della procedura per la limitazione, la sospensione o la disattivazione della fornitura, di cui ai paragrafi "Procedura per la limitazione la sospensione o la disattivazione della fornitura dell'utente finale moroso disalimentabile" e "Procedura per la limitazione della fornitura dell'utente finale moroso non disalimentabile";
- c) le modalità con cui l'utente finale può comunicare l'avvenuto pagamento;
- d) il bollettino precompilato per il pagamento dell'importo oggetto della comunicazione;
- e) i recapiti del gestore ai quali l'utente finale possa comunicare che il sollecito di pagamento è infondato in quanto la/e bolletta/e contestata/e è stata pagata entro la scadenza ivi indicata, comunicando altresì gli estremi del pagamento effettuato, ovvero in quanto è stata richiesta al gestore medesimo rateizzazione del pagamento ai sensi del RQSII.

Il sollecito di pagamento può essere inviato all'utente finale unicamente nelle forme e secondo le modalità di cui al precedente capoverso.

Procedura per la costituzione in mora

In caso di morosità dell'utente finale il Gestore può avviare le procedure per la costituzione in mora, con le modalità di cui al presente paragrafo, solo dopo aver inviato all'utente il sollecito di pagamento come previsto nel paragrafo *“Sollecito bonario di pagamento”* che precede.

Ove ricorrano le fattispecie di cui all'articolo 156 del d.lgs 152/06, il gestore del servizio di acquedotto è il referente dell'utente finale ai fini dell'attivazione delle procedure di costituzione in mora di cui al presente paragrafo.

Qualora la costituzione in mora sia relativa ad importi non pagati per consumi risalenti a più di due anni per i quali l'utente finale non abbia eccepito la prescrizione, pur sussistendone i presupposti, il gestore è tenuto ad allegare alla comunicazione di costituzione in mora il seguente avviso testuale: *“Gli importi per consumi risalenti a più di due anni oggetto della presente comunicazione di costituzione in mora possono non essere pagati, in applicazione della Legge di bilancio 2018 (Legge n. 205/17) come modificata dalla Legge di bilancio 2020 (Legge n. 160/19). La inviamo a comunicare tempestivamente la Sua volontà di eccepire la prescrizione relativamente a tali importi, ad esempio inoltrando il modulo compilato presente in allegato, ai recapiti di seguito riportati [indicare i recapiti].”*.

La procedura di costituzione in mora non può essere avviata qualora il gestore non abbia provveduto a fornire una risposta motivata ad un eventuale reclamo scritto, relativo alla ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del misuratore accertato o relativo alla fatturazione di importi anomali o relativo alla fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni per i quali non risulti maturata la prescrizione.

Fermi restando gli obblighi di risposta motivata previsti dall'art. 5.4 *“Reclami, richieste scritte di informazioni e di rettifiche di fatturazione”* di cui alla presente Carta del Servizio, la disposizione di cui al precedente capoverso non si applica nei seguenti casi:

- a) l'importo anomalo sia inferiore o uguale a 50 euro;
- b) il reclamo sia stato inviato dall'utente finale oltre i dieci (10) giorni solari successivi al termine fissato per il pagamento della fattura di importo anomalo. L'utente finale non deve subire alcun pregiudizio derivante da eventuali ritardi nella postalizzazione o consegna della medesima fattura da parte del vettore.

La comunicazione di costituzione in mora può essere inviata dal gestore all'utente finale moroso decorsi almeno venticinque (25) giorni solari dalla scadenza della fattura, a mezzo di raccomandata o posta elettronica certificata e deve riportare i seguenti contenuti minimi essenziali:

- a) il riferimento alla/e fattura/e non pagata/e e l'importo oggetto di costituzione in mora, dando separata evidenza agli importi relativi a consumi risalenti a più di due anni per i quali l'utente, pur avendone il diritto, non abbia eccepito la prescrizione di cui alla Legge di bilancio 2018 (Legge n. 205/17) come modificata dalla Legge di bilancio 2020 (Legge n. 160/19);
- b) il riferimento al sollecito bonario di pagamento precedentemente inviato;

- c) il termine ultimo entro cui l'utente finale è tenuto a saldare i pagamenti pregressi insoluti evidenziando:
- i. la data (gg/mm/aa) a partire dalla quale tale termine è calcolato, tenuto conto del ricevimento da parte dell'utente medesimo della comunicazione contenente il sollecito bonario di pagamento di cui al precedente paragrafo "Sollecito bonario di pagamento";
 - ii. le previsioni regolatorie relative ai termini che devono essere rispettati, tenuto conto del periodo minimo di preavviso fissato dalla normativa vigente di cui al successivo capoverso;
- d) la data a partire dalla quale potrà essere effettuata l'eventuale limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura;
- e) la possibilità di richiedere la rateizzazione dell'importo oggetto di costituzione in mora e il relativo piano di rateizzazione secondo le modalità individuate al successivo paragrafo "Modalità per la rateizzazione degli importi oggetto di costituzione in mora";
- f) le modalità, di cui al successivo paragrafo "Modalità di comunicazione dell'avvenuto pagamento", con cui l'utente finale può comunicare l'avvenuto pagamento;
- g) le modalità e le tempistiche con cui l'utente finale domestico residente può beneficiare della procedura di limitazione della fornitura, anche precisando:
- i. i termini per concordare con il gestore medesimo - qualora il misuratore sia posto in luogo non accessibile - data e ora dell'appuntamento necessario per effettuare l'installazione del limitatore di flusso;
 - ii. la necessità di far pervenire al gestore una dichiarazione in ordine al numero di persone che compongono l'utenza (ove il medesimo non sia già dotato delle anagrafiche utenti recanti il dettaglio delle informazioni all'uopo necessarie);
- h) il bollettino precompilato per il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora;
- i) i casi nei quali l'utente finale ha diritto ad un indennizzo automatico secondo la regolazione REMSI;
- j) i recapiti ai quali l'utente finale possa comunicare che l'azione di costituzione in mora intrapresa dal gestore:
- i. è infondata in quanto la/e bolletta/e contestata/e è stata pagata entro la scadenza ivi indicata, comunicando altresì gli estremi del pagamento effettuato, ovvero è stato inviato al medesimo gestore un reclamo relativo alla ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del misuratore accertato o relativo alla fatturazione di importi anomali o relativo alla fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni per i quali non risulti maturata la prescrizione, fatto salvo quanto previsto dal quarto capoverso del presente paragrafo;
 - ii. è parzialmente errata in quanto l'utente medesimo è un utente finale non disalimentabile.
- k) il riferimento, in caso di utenti diretti, all'eventuale quota di bonus sociale idrico non ancora erogata trattenuta dal gestore a diretta compensazione dell'ammontare rimasto insoluto e oggetto di costituzione in mora.

Il termine ultimo di cui alla precedente lettera c), entro cui l'utente finale è tenuto a saldare, salvo quanto disposto dal paragrafo "Modalità per la rateizzazione degli importi oggetto di costituzione

in mora” successivo, i pagamenti pregressi insoluti, non può essere inferiore a quaranta (40) giorni solari previsti dalla normativa vigente, calcolato a partire dal ricevimento da parte dell’utente medesimo della comunicazione contenente il sollecito bonario di pagamento di cui al paragrafo “Sollecito bonario di pagamento”.

Il gestore può richiedere agli utenti finali non disalimentabili, in aggiunta agli importi relativi alla/e bolletta/e scaduta/e, unicamente:

- a) i costi sostenuti per la spedizione del sollecito bonario di pagamento e della comunicazione di costituzione in mora;
- b) gli interessi di mora calcolati, a partire dal giorno di scadenza del termine per il pagamento della/e bolletta/e, applicando il tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea maggiorato del tre e mezzo per cento (3,5%).

Il gestore può richiedere all’utente finale domestico residente diverso dagli utenti finali non disalimentabili, in aggiunta agli importi di cui al precedente capoverso relativo agli utenti finali non disalimentabili, unicamente il pagamento:

- a) dei costi sostenuti per l’intervento di limitazione, ivi incluso il costo del limitatore, nei casi di cui al successivo paragrafo “*Procedura per la limitazione la sospensione o la disattivazione della fornitura dell’utente finale moroso disalimentabile*”;
- b) dei costi di sospensione/disattivazione della fornitura e dei costi per il ripristino/riattivazione della fornitura in seguito al pagamento delle somme dovute. In nessun caso possono essere addebitate al medesimo utente finale moroso eventuali penali.

Modalità per la rateizzazione degli importi oggetto di costituzione in mora

Il gestore è tenuto a garantire all’utente finale la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione dell’importo oggetto di costituzione in mora avente durata minima di dodici (12) mesi, con rate non cumulabili e una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo diverso accordo tra le parti. La volontà dell’utente finale di avvalersi di piani di rateizzazione personalizzati o della possibilità di rateizzare i pagamenti per un periodo inferiore ai 12 mesi deve essere manifestata per iscritto o in un altro modo documentabile.

L’utente finale è tenuto ad inoltrare l’adesione al piano di rateizzazione, contestualmente al pagamento della prima rata del piano medesimo, entro il quinto giorno solare antecedente il termine ultimo per il pagamento dell’importo oggetto di costituzione in mora.

Il piano di rateizzazione dovrà indicare la data di scadenza e l’importo di ogni singola rata, nonché il riferimento alla comunicazione di costituzione in mora e ai recapiti del gestore da contattare in relazione al piano medesimo.

In caso di mancato pagamento di una rata del piano di rateizzazione:

- a) il relativo importo può essere maggiorato degli interessi di mora ai sensi della regolazione RQSII riportata al paragrafo “*Rateizzazione del pagamento della bolletta*” della presente Carta del servizio;

- b) qualora previsto nel piano di rateizzazione concordato, il beneficio di rateizzazione decade e l'utente finale moroso è tenuto a saldare l'intero importo contestato nella comunicazione di costituzione in mora, al netto delle eventuali rate già pagate, entro venti (20) giorni solari dalla scadenza della rata non pagata;
- c) decorso il termine di cui alla precedente lettera b) senza che l'utente finale abbia saldato quanto dovuto, comunicando l'avvenuto pagamento con le modalità di cui al successivo paragrafo *“Modalità di comunicazione dell'avvenuto pagamento”*, il gestore ha facoltà di procedere alla limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura con le modalità disciplinate nei successivi paragrafi *“Procedura per la limitazione la sospensione o la disattivazione della fornitura dell'utente finale moroso disalimentabile”* e *“Procedura per la limitazione della fornitura dell'utente finale non disalimentabile”*, senza fornire ulteriore preavviso all'utente finale medesimo, purché indicato nel piano di rateizzazione concordato.

Modalità di comunicazione dell'avvenuto pagamento

L'utente finale moroso al quale sia stata notificata la comunicazione di costituzione in mora o al quale, in costanza di mora, sia stata limitata, ovvero sospesa o disattivata la fornitura, può comunicare l'avvenuto pagamento al gestore tramite i canali di contatto disponibili al pubblico e, in particolare, mediante il servizio di assistenza telefonico con contestuale invio dell'attestazione di avvenuto pagamento via casella di posta elettronica dedicata, altro indirizzo email, fax, posta, o tramite gli sportelli presenti sul territorio.

La comunicazione di avvenuto pagamento, di cui al precedente capoverso, costituisce autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del d.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445. È fatta salva la facoltà del gestore di richiedere all'utente finale l'esibizione del documento originale da cui risulti il pagamento delle somme dovute.

Procedura per la limitazione la sospensione o la disattivazione della fornitura dell'utente finale moroso disalimentabile

La sospensione e/o la disattivazione della fornitura dell'utente finale può essere eseguita solo nel caso in cui siano verificate le seguenti condizioni:

- a) il gestore ha provveduto a costituire in mora l'utente finale moroso nei tempi e con le modalità di cui alla regolazione REMSI, indicate anche nella presente Carta del Servizio;
- b) successivamente all'escussione del deposito cauzionale, ove versato, nei casi in cui lo stesso non consenta la copertura integrale del debito;
- c) siano decorsi i termini ultimi entro cui l'utente finale è tenuto a saldare i pagamenti pregressi insoluti secondo la Regolazione REMSI indicati anche nella presente Carta del Servizio, senza che l'utente finale medesimo abbia estinto il debito dandone comunicazione al gestore con le modalità previste nel paragrafo *“Modalità di comunicazione dell'avvenuto pagamento”* o abbia inoltrato richiesta di rateizzazione secondo le indicazioni del paragrafo *“Modalità per la rateizzazione degli importi oggetto di costituzione in mora”*.

In aggiunta a quanto previsto dal precedente capoverso, in caso di morosità degli utenti finali domestici residenti, diversi da quelli non disalimentabili, la sospensione della fornitura può essere eseguita solo successivamente:

- a) al mancato pagamento di fatture che complessivamente siano superiori ad un importo pari al corrispettivo annuo dovuto per la fascia di consumo annuo agevolato, intendendo per corrispettivo annuo quello riferito all'annualità precedente rispetto all'anno di costituzione in mora;
- b) all'intervento di limitazione della fornitura, qualora tecnicamente fattibile, volto ad assicurare un flusso di acqua erogata tale da garantire il quantitativo minimo vitale (50 litri/abitante/giorno);
- c) all'invio, da parte del gestore, all'utente di una comunicazione recante le motivazioni a giustificazione dell'eventuale impossibilità tecnica di addivenire alla limitazione della fornitura.

Con riferimento agli utenti finali domestici residenti, di cui al precedente capoverso:

- a) nel caso di mancato pagamento di fatture che complessivamente non superino di tre (3) volte l'importo pari al corrispettivo annuo dovuto relativo al volume della fascia agevolata e/o nel caso in cui il medesimo utente non sia destinatario di procedure di costituzione in mora per un periodo di 18 mesi:
 - i. le spese per la procedura di limitazione, ivi inclusi i costi del limitatore sono poste a carico del gestore e ammesse a riconoscimento tariffario secondo i criteri stabiliti dall'ARERA;
 - ii. il gestore può procedere alla sospensione della fornitura trascorsi venticinque (25) giorni solari dall'intervento di limitazione;
- b) nel caso di mancato pagamento di fatture che complessivamente superino di oltre tre (3) volte l'importo pari al corrispettivo annuo dovuto relativo al volume della fascia agevolata:
 - i. le spese per la procedura di limitazione, ivi inclusi i costi del limitatore sono poste a carico dell'utente e sono definiti in euro 50;
 - ii. il gestore può procedere alla sospensione della fornitura trascorsi venti (20) giorni solari dall'intervento di limitazione.

Al verificarsi delle condizioni di cui al primo e secondo capoverso del presente paragrafo lettere a) e b), la procedura di cui al terzo capoverso lettera b) che precede, trova comunque applicazione per tutte le utenze domestiche residenti morose (diverse da quelle non disalimentabili) che:

- a) risultino servite da gestori per i quali l'ARERA abbia accolto (previa valutazione sistematica delle misure proposte per il riequilibrio della gestione) l'istanza presentata dall'Ente di governo dell'ambito competente per il riconoscimento di costi di morosità superiori a quelli stabiliti in modo parametrico dall'ARERA nel metodo tariffario *pro tempore* vigente;
- b) non abbiano provveduto - nei termini previsti, anche tenuto conto di eventuali piani di rateizzazione - ad onorare gli obblighi (riferiti ai 24 mesi precedenti alla data di costituzione in mora) posti in capo alle medesime per il recupero della morosità pregressa;
- c) risultino destinatarie di almeno una procedura di costituzione in mora nell'arco di 18 mesi.

In costanza di mora delle utenze domestiche residenti, diverse da quelle non disalimentabili, il gestore non può procedere alla disattivazione della fornitura e contestualmente alla risoluzione del contratto e alla rimozione del misuratore, fatto salvo il caso in cui:

- a) dopo l'intervento di limitazione e/o sospensione, si verifichi la manomissione dei sigilli ovvero dei limitatori di flusso;
- b) le medesime utenze non abbiano provveduto - nei termini previsti, anche tenuto conto di eventuali piani di rateizzazione - ad onorare gli obblighi (riferiti ai 24 mesi precedenti alla data di costituzione in mora) posti in capo alle medesime per il recupero della morosità pregressa.

In aggiunta a quanto previsto dal primo capoverso del presente paragrafo, in caso di morosità delle utenze condominiali, il gestore, in sede di prima applicazione della nuova disciplina in materia di morosità REMSI:

- a) non può attivare la procedura di limitazione/sospensione ovvero disattivazione della fornitura idrica a fronte di pagamenti parziali, a condizione che questi ultimi:
 - i. siano effettuati - entro la scadenza dei termini previsti nella comunicazione di messa in mora - in un'unica soluzione;
 - ii. siano pari almeno alla metà dell'importo complessivo dovuto;
- b) ha la facoltà di procedere alla limitazione/sospensione ovvero disattivazione della fornitura idrica qualora - entro sei (6) mesi a far data dall'avvenuto pagamento parziale - non si provveda al saldo dell'importo dovuto.

Nel caso di utenze condominiali, l'Ente di governo dell'ambito, o altro soggetto competente, promuove - ove tecnicamente fattibile - l'installazione di un misuratore per ogni singola unità immobiliare, al fine di rendere applicabili le procedure di disalimentazione selettiva, tali da consentire un rafforzamento delle tutele per le utenze domestiche residenti e in particolare di coloro che versano in condizione di disagio economico e sociale, ancorché morosi.

Spetta, altresì, al competente Ente di governo dell'ambito la verifica dei casi in cui si rinvenga la mancanza della condizione di fattibilità tecnica per procedere alla limitazione ovvero per la promozione della disalimentazione selettiva nelle utenze condominiali.

La disattivazione, ovvero la sospensione della fornitura, non può essere eseguita:

- a) qualora decorso il termine ultimo entro cui l'utente finale è tenuto a saldare i pagamenti pregressi insoluti previsti dal REMSI, l'utente finale abbia effettuato il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora dandone comunicazione al gestore, ovvero abbia inoltrato richiesta di rateizzazione entro i termini di cui al precedente paragrafo "*Modalità per la rateizzazione degli importi oggetto di costituzione in mora*";
- b) in caso di mancato pagamento di servizi diversi dalla somministrazione del servizio idrico integrato;
- c) nei giorni indicati come festivi dal calendario, i giorni del sabato ed i giorni che precedono il sabato od altri giorni festivi.

La sospensione, ovvero la disattivazione, della fornitura può essere eseguita a partire dal primo giorno lavorativo successivo al termine ultimo entro cui l'utente finale è tenuto a saldare i pagamenti oggetto di costituzione in mora.

Qualora nel caso di misuratore non accessibile, non sia tecnicamente possibile procedere alla limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura, il gestore ha facoltà di intervenire mediante la chiusura a livello della presa stradale, purchè tale intervento possa essere effettuato senza arrecare danno alle utenze limitrofe.

Procedura per la limitazione della fornitura dell'utente finale moroso non disalimentabile

In caso di morosità dell'utente domestico residente non disalimentabile, il gestore può procedere alla limitazione della fornitura idrica (volta comunque ad assicurare un flusso di acqua erogata tale da garantire il quantitativo essenziale di acqua) qualora risultino verificate le seguenti condizioni:

- a) il gestore ha provveduto a costituire in mora l'utente finale moroso nei tempi e con le modalità di cui al paragrafo *“Procedura per la costituzione in mora”*;
- b) il gestore vanta un credito nei confronti dell'utente finale anche successivamente all'escussione del deposito cauzionale;
- c) siano decorsi i termini ultimi entro cui l'utente finale è tenuto a saldare, i pagamenti pregressi insoluti come disposti dal REMSI, senza che l'utente finale medesimo abbia estinto il debito dandone comunicazione al gestore con le modalità di cui al paragrafo *“Modalità di comunicazione dell'avvenuto pagamento”* o abbia inoltrato richiesta di rateizzazione come da paragrafo *“Modalità per la rateizzazione degli importi oggetto di costituzione in mora”*.

In nessun caso il gestore può procedere alla sospensione e/o alla disattivazione della fornitura di un utente finale non disalimentabile di cui al precedente paragrafo *“Utenti finali non disalimentabili”*.

La limitazione della fornitura può essere eseguita a partire dal primo giorno lavorativo successivo al termine ultimo entro cui l'utente finale è tenuto a saldare i pagamenti oggetto di costituzione in mora.

La limitazione della fornitura non può essere eseguita:

- a) qualora decorso il termine ultimo entro cui l'utente finale è tenuto a saldare i pagamenti pregressi insoluti come disposti dal REMSI, l'utente finale abbia effettuato il pagamento dell'importo oggetto di costituzione in mora dandone comunicazione al gestore, ovvero abbia inoltrato richiesta di rateizzazione;
- b) in caso di mancato pagamento di servizi diversi dalla somministrazione del servizio idrico integrato.

Attività di monitoraggio delle procedure di limitazione o promozione della disalimentazione selettiva delle utenze condominiali

Ai fini della regolazione REMSI, è avviata un'attività di monitoraggio sui casi in cui la procedura di limitazione ovvero la promozione della disalimentazione selettiva nelle utenze condominiali non risultino tecnicamente possibili, con la finalità di:

- a) acquisire elementi informativi in ordine agli impedimenti tecnici e ai costi per il relativo superamento, richiedendo al competente Ente di governo dell'ambito di trasmettere all'Autorità – in collaborazione con il gestore - un'apposita relazione entro il 28 febbraio di ogni anno;

- b) valutare, conseguentemente - nell'ambito delle misure per il completamento della regolazione incentivante - l'introduzione di un obbligo di superamento degli impedimenti tecnici che possa essere declinato, nei singoli contesti, alla luce degli oneri necessari, in termini di risorse e di adempimenti amministrativi.

Qualora l'Ente di governo dell'ambito accerti, anche a seguito di controlli a campione, la fattibilità tecnica di procedure di limitazione ovvero di disalimentazione selettiva nelle utenze condominiali per le quali il gestore avesse invece dichiarato l'impossibilità di intervento, il medesimo Ente di governo è tenuto ad applicare – tenuto conto delle cause e delle correlate responsabilità – specifiche penali a darne comunicazione all'Autorità, per le successive determinazioni di competenza.

Rateizzazione del pagamento della bolletta

Il Gestore è tenuto a garantire all'utente la possibilità di rateizzare il pagamento qualora la fattura emessa superi dell'80% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi dodici (12) mesi, in conformità a quanto disposto dalla presente Carta e dalla RQSII con riferimento alla periodicità di fatturazione.

Qualora sussistano le condizioni di cui al precedente alinea, il Gestore riconosce all'utente finale la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione, con rate non cumulabili e con una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo un diverso accordo fra le parti.

Nella definizione del piano di rateizzazione, il Gestore deve tenere in debita considerazione l'eventuale significatività del valore da rateizzare, al fine di limitare a livelli sostenibili il disagio economico di sostegno delle singole rate da parte dell'utenza, favorendo anche sulle oggettive condizioni di difficoltà dichiarate dall'utente la disponibilità a proporre un numero massimo di rate adeguato all'importo da pagare.

Il termine per l'inoltro della richiesta di rateizzazione da parte dell'utente finale che ne ha diritto è fissato nel decimo giorno solare successivo alla scadenza della relativa fattura.

Le somme relative ai pagamenti rateali possono essere maggiorate:

- a) degli interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea;
- b) degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato.

Gli interessi di dilazione di cui sopra, non possono essere applicati qualora la soglia di accesso alla rateizzazione sia superata a causa di:

- a) prolungati periodi di sospensione della fatturazione per cause imputabili al Gestore;
- b) la presenza di elevati conguagli derivanti dall'effettuazione di letture con periodicità inferiore a quella prevista dalla vigente normativa in materia per cause imputabili al Gestore.

Sulla bolletta dovranno essere indicate la data di emissione e quella di scadenza che non potrà essere inferiore a venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione della bolletta stessa.

Qualora la fattura emessa superi del 150% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi dodici (12) mesi, al documento di fatturazione dovranno essere allegati i bollettini per il pagamento rateale dell'importo dovuto.

Rettifica della bolletta

Il tempo di rettifica di fatturazione, è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dall'Utente finale relativa ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta.

Lo standard di qualità specifico per il "Tempo massimo di rettifica di fatturazione" è pari a sessanta (60) giorni lavorativi.

In caso di mancato rispetto dello standard specifico sopra richiamato ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate, il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico secondo le disposizioni riportate nel capitolo: "Indennizzi automatici".

Qualora la verifica evidenzi un credito a favore dell'utente finale, il Gestore è tenuto ad accreditare lo stesso all'utente finale attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima fattura utile. Nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore all'importo addebitato in bolletta o la data di emissione della bolletta stessa non consenta il rispetto dei termini indicati nello standard specifico sopra indicato, il credito dovrà essere erogato all'utente finale tramite rimessa diretta.

In caso di riaccredito nella prima fattura utile, ai fini del calcolo del rispetto dello standard indicato, fa fede la data di emissione della fattura contenente l'accredito.

In deroga a quanto sopra previsto, resta salva la facoltà del Gestore di accreditare l'importo dovuto nella prima bolletta utile nel caso in cui tale importo sia inferiore a cinquanta (50) euro.

Procedura esecutiva di recupero dei crediti

Qualora le procedure previste dalla regolazione REMSI non consentano di recuperare nei confronti dell'utenza finale morosa il credito insoluto, il Gestore può provvedervi con le procedure esecutive previste dalla Legge.

Misure di tutela a vantaggio degli utenti finali nei casi di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni

Ai sensi della Legge di bilancio 2018 sono disposte misure di rafforzamento delle tutele degli utenti finali per i casi di fatturazione di importi per il servizio idrico riferiti a consumi risalenti a più di due anni.

Tali misure si applicano ai rapporti tra i gestori e:

- a) gli utenti domestici di cui all'articolo 2 del TICSU;
- b) le microimprese, come definite dalla raccomandazione 2003/361/CE della Commissione, del 6 maggio 2003;

c) i professionisti, come definiti dall'articolo 3, comma 1, lettera c), del d.lgs. 206/2005.

La prescrizione biennale di cui alla Legge di bilancio 2018 (Legge n. 205/17) come modificata dalla Legge di bilancio 2020 (Legge n. 160/19), decorre dal termine entro il quale il gestore è obbligato a emettere il documento di fatturazione, come individuato dalla regolazione vigente.

Qualora il servizio idrico sia gestito separatamente e la relativa tariffa sia riscossa dal gestore del servizio di acquedotto ai sensi di quanto previsto dall'articolo 156 del d.lgs. 152/06, il gestore del servizio di acquedotto è il referente unico dell'utente finale per gli obblighi informativi oggetto delle misure previste dal presente articolo.

(A) Nel caso di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni per i quali risulti maturata la prescrizione, il gestore è tenuto a dare adeguata evidenza della presenza in fattura di tali importi, differenziandoli dagli importi relativi a consumi risalenti a meno di due anni. A tal fine il gestore può, in alternativa:

- a) emettere una fattura contenente esclusivamente gli importi per consumi risalenti a più di due anni oppure
- b) dare separata e chiara evidenza degli importi per consumi risalenti a più di due anni all'interno di una fattura relativa anche a consumi risalenti a meno di due anni.

(B) Il gestore è tenuto ad integrare la fattura recante gli importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni con una pagina iniziale aggiuntiva contenente:

- a) il seguente avviso testuale: *“La presente fattura contiene importi per consumi risalenti a più di due anni, che possono non essere pagati, in applicazione della Legge di bilancio 2018 (Legge n. 205/17) come modificata dalla Legge di bilancio 2020 (Legge n. 160/19). La invitiamo a comunicare tempestivamente la Sua volontà di eccepire la prescrizione relativamente a tali importi, ad esempio inoltrando il modulo compilato presente in questa pagina ai recapiti di seguito riportati [indicare i recapiti].”*;
- b) l'ammontare degli importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni;
- c) una sezione recante un format che l'utente finale può utilizzare al fine di eccepire la prescrizione; tale format deve essere inoltre disponibile nel sito internet del gestore, in modalità anche stampabile, e presso gli eventuali sportelli fisici presenti sul territorio;
- d) l'indicazione di un recapito postale o fax e un indirizzo di posta elettronica del gestore o una modalità telematica, a cui sia possibile inviare i documenti di cui alla precedente lettera c) o un eventuale testo redatto dall'utente finale con cui quest'ultimo intenda eccepire la prescrizione.

Gli importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni sono esclusi dall'ambito di applicazione di eventuali clausole contrattuali che prevedano metodi di pagamento quali servizi di incasso pre-autorizzati SEPA *Direct Debit*-SDD (domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito), anche nel caso in cui fossero la modalità indicata dall'utente finale relativamente alle fatture di periodo e di chiusura.

È fatta salva la facoltà del gestore di rinunciare autonomamente ad esercitare il proprio diritto di credito relativamente agli importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni. In tal caso

il gestore è tenuto a fornire puntuale informazione all'utente finale, specificando l'ammontare degli importi per consumi risalenti a più di due anni. Tale comunicazione sostituisce gli obblighi di cui ai precedenti punti (A) e (B).

Con riferimento alle utenze condominiali, il gestore invia l'informativa contenente l'avviso relativo alla possibilità di eccepire la prescrizione anche a eventuali soggetti terzi che si occupino della ripartizione dei consumi.

Nel caso di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni, per i quali si ritiene non essere maturata la prescrizione in ragione della presunta sussistenza di cause ostative ai sensi della normativa primaria e generale di riferimento, il gestore è tenuto ad integrare la fattura recante tali importi con una pagina iniziale aggiuntiva contenente:

- a. il seguente avviso testuale: "La fattura contiene importi per consumi risalenti a più di due anni per i quali si ritiene non sia maturata la prescrizione biennale, di cui alla Legge di bilancio 2018 (Legge n. 205/17) come modificata dalla Legge di bilancio 2020 (Legge n. 160/19), per cause ostative ai sensi della disciplina primaria e generale di riferimento.";
- b. l'ammontare degli importi per consumi risalenti a più di due anni;
- c. la motivazione che ha determinato la comunicazione di cui alla precedente lettera a), in applicazione della disciplina primaria e generale di riferimento, anche indicando la disposizione normativa che assume rilievo nel caso di specie;
- d. una sezione che indica la possibilità di inviare un reclamo al gestore nonché un recapito postale o fax e un indirizzo di posta elettronica del gestore o una modalità telematica a cui far pervenire il reclamo medesimo.

È fatta salva la facoltà del gestore di rinunciare autonomamente ad esercitare il proprio diritto di credito relativamente agli importi in oggetto. In tal caso il gestore è tenuto a darne informazione all'utente finale, specificando l'ammontare degli importi per consumi risalenti a più di due anni. Tale comunicazione sostituisce gli obblighi di cui al precedente paragrafo.

5.3 Ulteriori misure di tutela

Qualità dell'acqua potabile

Il Gestore deve eseguire sistematici controlli analitici dei parametri microbiologici (batteri coliformi a 37°C, escherichia coli, ecc.), chimico-fisici (pH, conduttività, cloruri, ecc.) ed organolettici (sapore, odore, colore, ecc.), nei punti più significativi della rete di distribuzione, per assicurare la potabilità dell'acqua. La frequenza dei controlli interni deve essere stabilita in base alle caratteristiche dell'acqua distribuita, alle dimensioni del bacino d'Utenza, agli impianti di potabilizzazione utilizzati ed ai materiali impiegati per la realizzazione della rete.

Ulteriori controlli da parte del Gestore devono essere effettuati:

- a) ai punti di prelievo delle acque superficiali e sotterranee da destinare al consumo umano;
- b) agli impianti di adduzione, di accumulo e di potabilizzazione;

c) sulle acque fornite mediante cisterna fissa e mobile.

Spetta al Gestore assicurare il rispetto dei parametri di qualità prescritti dalla legge al punto di consegna. Qualora sussista il rischio che le acque destinate al consumo umano, pur essendo nel punto di consegna rispondenti ai valori di parametro fissati dal D.L.vo. 31/2001 e sue modifiche e integrazioni, non siano conformi a tali valori al rubinetto, l'Autorità d'Ambito e il Gestore collaborano con l'ASL affinché siano prese misure appropriate per eliminare il rischio e gli Utenti interessati siano informati sui comportamenti da adottare.

Sulla base dei risultati delle analisi, vengono avviati o aggiornati dei "piani di intervento" volti ad assicurare che le caratteristiche dell'acqua erogata siano sempre conformi ai parametri di legge. Il processo di disinfezione finale, realizzato con prodotti chimici ad attività residua, è sempre definito in modo da assicurare la potabilità dell'acqua e nel contempo è parametrato alla minor incidenza negativa sulle caratteristiche organolettiche e sanitarie.

Oltre alle informazioni sulla qualità dell'acqua potabile distribuita fornite all'utenza attraverso la bolletta, o presso lo sportello fisico o sul sito internet del Gestore deve essere disponibile, a chiunque ne faccia richiesta, una nota informativa che riassume le caratteristiche qualitative dell'acqua distribuita nella zona di interesse dell'utenza.

Nonostante tutti i provvedimenti adottati per assicurare la potabilità dell'acqua distribuita, cause di forza maggiore possono dare luogo a contingenti situazioni di rischio igienico-sanitario. In tali frangenti, il Gestore, avverte tempestivamente le Autorità competenti, collabora a informare gli Utenti e adotta tutte le misure necessarie a ripristinare la potabilità dell'acqua.

Ove non sia possibile mantenere i livelli qualitativi entro i requisiti previsti dalla legge, il Gestore può erogare acqua non potabile purché ne dia preventiva comunicazione alle Autorità competenti ed all'Utenza.

In ogni caso l'erogazione di acqua non potabile è subordinata al nulla osta delle ASL territorialmente competenti.

Il Gestore comunica altresì all'Autorità d'Ambito, nonché alle Province e ai Comuni che detengono il potere di controllo sull'attività della stessa, le azioni intraprese per superare la situazione di crisi ed i tempi previsti per il ripristino della normalità, ai fini dell'esercizio dei poteri di controllo.

Qualità del servizio di acquedotto

Il Gestore si impegna ad offrire un servizio di acquedotto che garantisca i seguenti parametri:

- Per il servizio di acquedotto degli usi domestici
 1. disponibilità giornaliera di acqua: dotazione pro capite giornaliera alla consegna non inferiore a 150 l/ab/giorno, intesa come volume attingibile dall'Utente nelle 24 ore.
 2. portata minima erogata: portata minima erogata al punto di consegna non inferiore a 0,10 l/s (un decilitro al secondo) per ogni unità abitativa.

Per "portata" si intende la quantità di acqua che riesce a passare attraverso la sezione di una

condotta in un determinato tempo. Il valore di portata indicato è riferito al punto in cui l'acqua viene trasferita dalla rete di distribuzione gestita dal Gestore all'impianto dell'Utente (punto di consegna).

3. pressione minima di esercizio: pressione minima di esercizio di 0,50 kg/cm², corrispondenti ad un carico idraulico di 5 m, misurato al punto di consegna, relativo al solaio di copertura del piano abitabile più elevato.

Sono ammesse deroghe in casi particolari per i quali il Gestore dovrà dichiarare in contratto la quota piezometrica minima che è in grado di assicurare. Per tali casi e per gli edifici aventi altezze maggiori di quelle previste dagli strumenti urbanistici adottati, la predisposizione degli impianti idonei a portare i valori di pressione in eccesso o in difetto entro i limiti utili, sono a carico dell'Utente.

4. pressione massima di esercizio: pressione massima di esercizio di 7 kg/cm², corrispondenti ad un carico idraulico di 70 m, riferito al punto di consegna, rapportato al piano stradale.

Sono ammesse deroghe in casi particolari per i quali il Gestore al fine di garantire la fornitura all'utenza, causa morfologia del territorio, necessita di una maggiore pressione.

- Per il servizio di acquedotto degli usi non domestici

I consumi civili non domestici sono intesi come consumi pubblici (scuole, ospedali, caserme, edifici pubblici, centri sportivi, mercati, stazioni ferroviarie, aeroporti, ecc.) e consumi commerciali (uffici, negozi, supermercati, alberghi, ristoranti, lavanderie, autolavaggi, ecc.), con esclusione delle strutture industriali.

1. dotazione minima – portata minima: i livelli di disponibilità giornaliera (dotazione) e di portata minimi vengono definiti nel contratto di fornitura.
2. pressione minima di esercizio: pressione minima di esercizio di 0,50 kg/cm², corrispondenti ad un carico idraulico di 5 m, misurato al punto di consegna, relativo al solaio di copertura del piano abitabile più elevato.

Sono ammesse deroghe in casi particolari per i quali il Gestore dovrà dichiarare in contratto la quota piezometrica minima che è in grado di assicurare. Per tali casi e per gli edifici aventi altezze maggiori di quelle previste dagli strumenti urbanistici adottati, la predisposizione degli impianti idonei a portare i valori di pressione in eccesso o in difetto entro i limiti utili, sono a carico dell'Utente.

3. pressione massima di esercizio: pressione massima di esercizio di 7 kg/cm², corrispondenti ad un carico idraulico di 70 m, riferito al punto di consegna, rapportato al piano stradale.

Sono ammesse deroghe in casi particolari per i quali il Gestore al fine di garantire la fornitura all'utenza, causa morfologia del territorio, necessita di una maggiore pressione.

Qualità del servizio di fognatura e depurazione

Il Gestore si impegna ad offrire un servizio di fognatura e depurazione che garantisca i seguenti parametri:

1. portata di punta fognature nere: le fognature nere vanno strutturate per una portata di punta commisurata a quella adottata per l'acquedotto, oltre alla portata necessaria per lo smaltimento delle acque di prima pioggia provenienti dalla rete di drenaggio urbano, se compatibile con il sistema di depurazione adottato.

2. velocità minima nelle fognature: in condizioni di portata di punta la velocità minima nelle fognature, calcolata in tempo asciutto, non deve essere inferiore a 0,5 m/s, al fine di impedire la sedimentazione delle sostanze sospese ed evitare la progressiva occlusione della tubazione e la formazione di depositi putrescibili.
3. raccolta liquami per Utenze site almeno a 0,5 m sotto il piano stradale: il posizionamento della fognatura dovrà consentire la raccolta dei liquami provenienti da Utenze site almeno a 0,5 m sotto il piano stradale senza bisogno di sollevamento.
4. scolmatori: gli scolmatori vanno dimensionati per garantire un convogliamento in fognatura di una portata pari almeno a 5 volte la portata media nera, onde evitare sfiori di portate nere non diluite nei periodi di tempo secco.
5. fenomeni di rigurgito: le fognature nere e miste vanno strutturate in modo da garantire che non si verifichino fenomeni di rigurgito sul piano stradale con frequenza superiore a una volta ogni 5 anni per singola rete.

Danni a terzi

Il Gestore deve contrarre idonea copertura assicurativa contro eventuali danni causati a terzi, nell'esercizio delle reti idriche e in generale nella gestione del Servizio. Un apposito ufficio del Gestore sarà a disposizione dell'Utente per definire le relative procedure.

5.4 Reclami, richieste scritte di informazioni e di rettifiche di fatturazione

L'Utente può inoltrare al Gestore una comunicazione, formulata anche per via telematica, con la quale può esprimere:

- richieste di informazioni, qualora necessiti ottenere informazioni in merito a uno o più servizi del SII non collegabile ad un disservizio percepito;
- richieste di rettifica di fatturazione, qualora ritenga non corretti i corrispettivi fatturati in bolletta relativi a uno o più servizi del SII;
- reclami, qualora intenda esprimere lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui l'Utente finale ha aderito, dal contratto di fornitura, dalla Carta del Servizio e dal Regolamento di utenza, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra Gestore e Utente finale, diversi dalle richieste scritte di informazione e/o rettifica di fatturazione.

Il Gestore adotta criteri prudenziali nella classificazione di una segnalazione scritta inviata da un utente finale, classificando tale segnalazione come reclamo scritto in tutti i casi in cui non sia agevole stabilire se essa sia un reclamo scritto ovvero una richiesta scritta di informazioni ovvero una richiesta scritta di rettifica di fatturazione.

Ai fini della classificazione, non sono considerati i casi di sollecito o di reiterazione di uno stesso reclamo o richiesta scritta di informazione o richiesta scritta di rettifica di fatturazione, qualora pervenuti entro i tempi massimi previsti per la risposta motivata definiti dalla presente Carta del Servizio.

Contenuti minimi della risposta motivata a reclami scritti, richieste scritte di informazione e di rettifica di fatturazione

Il Gestore è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta motivata al reclamo scritto, alle richieste scritte di informazione o di rettifica di fatturazione, utilizzando una terminologia di uso comune e ad indicare nella stessa i seguenti dati essenziali comuni alle tre tipologie di richiesta scritta considerate:

- a) il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazione o di rettifica di fatturazione;
- b) l'indicazione del nominativo e del riferimento organizzativo del Gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.

Con riferimento al reclamo scritto, oltre ai dati essenziali comuni alle tre tipologie di richiesta scritta inerenti i reclami, le richieste scritte di informazione o di rettifica di fatturazione come sopra indicati, nella risposta devono essere riportati:

- a) la valutazione documentata effettuata dal Gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi o contrattuali applicati;
- b) la descrizione ed i tempi delle azioni correttive poste in essere dal Gestore;
- c) le seguenti informazioni contrattuali:
 - i. il servizio (SII o singoli servizi che lo compongono);
 - ii. la sotto-tipologia di uso;
 - iii. per i reclami di natura tariffaria, la tariffa applicata;
- d) l'elenco della documentazione allegata.

Nel caso in cui non sia possibile estinguere il reclamo, il gestore obbligato, oltre agli elementi di cui ai due capoversi precedenti, fornisce all'utente finale le informazioni per risolvere la controversia, indicando almeno le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell'Autorità nonché le modalità di attivazione di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali il medesimo gestore si impegna a partecipare e la cui procedura sia gratuita.

Nel caso di reclamo recante contestazioni relative alla fatturazione di importi per consumi risalenti a più di due anni per i quali non risulti maturata la prescrizione, il gestore è tenuto a dettagliare nella risposta motivata, in aggiunta ai contenuti minimi di cui al primo capoverso del presente sottoparagrafo, gli elementi che hanno determinato la richiesta di pagamento così da consentire all'utente la tutela dei propri diritti. Nella medesima risposta, il gestore obbligato fornisce all'utente finale le informazioni per risolvere la controversia, indicando almeno le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell'Autorità nonché le modalità di attivazione di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali il medesimo gestore si impegna a partecipare e la cui procedura sia gratuita.

Con riferimento alla richiesta scritta di rettifica di fatturazione, nella risposta deve essere riportato, oltre agli elementi di cui al primo comma lettere a) e b), l'esito della verifica, ed in particolare:

- a) la relativa documentazione della correttezza degli elementi contrattuali dai quali derivano le tariffe applicate in conformità alla normativa vigente;

- b) l'indicazione delle modalità di fatturazione applicate, in coerenza con la presente Carta;
- c) la natura dei dati di consumoriportati nelle fatture contestate (rilevati/stimati);
- d) nel caso in cui l'utente finale comunichi nel reclamo una autolettura, diversa o non coerente con la lettura riportata nella bolletta contestata, o abbia fatto pervenire prima dell'emissione della bolletta contestata una autolettura, la motivazione dell'eventuale mancato utilizzo per la rettifica, in conformità alla regolazione vigente o al contratto;
- e) l'indicazione degli eventuali indennizzi automatici spettanti all'utente finale, dei tempi e delle modalità della loro erogazione;
- f) il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica di fatturazione.

Tempo di risposta motivata reclami scritti

Il tempo di risposta motivata a reclami scritti è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore del reclamo scritto dell'utente finale e la data di invio all'utente finale da parte del Gestore della risposta motivata scritta.

Lo standard di qualità specifico per il "Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti" è pari a trenta (30) giorni lavorativi.+

In caso di mancato rispetto dello standard specifico sopra richiamato ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate, il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico secondo le disposizioni riportate nel capitolo: "Indennizzi automatici".

Procedure di presentazione dei reclami scritti

Il Gestore riporta in ogni bolletta in maniera evidente e pubblica sul proprio sito internet almeno un recapito postale, un indirizzo di posta elettronica certificata o fax per l'inoltro in forma scritta di reclami, nonché gli elementi minimi che lo stesso deve contenere come indicato nel seguito.

Il Gestore è tenuto a far pervenire ad uno di detti recapiti, entro sette (7) giorni lavorativi dal ricevimento, i reclami scritti che vengano erroneamente inviati dall'utente finale ad un diverso recapito del Gestore medesimo.

Ai fini del rispetto dello standard specifico per il "Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti", il Gestore computa il tempo di risposta motivata al reclamo scritto a partire dalla data di ricevimento del reclamo scritto ad uno dei recapiti riportati in bolletta.

Il Gestore rende disponibile nell'home page del proprio sito internet in modalità anche stampabile o presso gli sportelli fisici un modulo per il reclamo scritto da parte dell'utente finale che deve contenere almeno i seguenti campi obbligatori:

- a) il recapito postale, di posta elettronica certificata o fax al quale inviare il reclamo;
- b) i dati identificativi dell'utente finale:
 - i. il nome ed il cognome;
 - ii. l'indirizzo postale o telematico;
 - iii. il servizio a cui si riferisce il reclamo (SII o singoli servizi che lo compongono);
 - iv. il codice utente;

v. l'indirizzo di fornitura;

c) un campo per indicare l'autolettura

d) un campo per la richiesta della verifica del misuratore, con l'indicazione dei costi relativi.

È fatta salva la possibilità per l'utente finale di inviare al Gestore il reclamo scritto senza utilizzare il modulo di cui al comma precedente, purché la comunicazione contenga almeno i seguenti elementi minimi necessari a consentire l'identificazione dell'utente finale che sporge reclamo e l'invio a quest'ultimo della risposta motivata scritta:

a) nome e cognome;

b) l'indirizzo di fornitura;

c) l'indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o telematico;

d) il servizio a cui si riferisce il reclamo scritto (SII o singoli servizi che lo compongono).

Reclami scritti multipli

In caso di un unico reclamo sottoscritto da più soggetti firmatari, il Gestore fornisce risposta motivata unica al primo firmatario di cui siano individuabili gli elementi identificativi minimi sopra riportati. Nei confronti del primo firmatario trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico per il "Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti", ed all'indennizzo automatico.

Nel caso in cui il reclamo scritto multiplo sia stato inviato da un'associazione di consumatori, il Gestore fornisce un'unica risposta motivata a tale associazione. Nei confronti dell'associazione trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico per il "Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti", e nei confronti del primo firmatario, di cui siano individuabili gli elementi identificativi minimi come sopra indicati, trovano applicazione le disposizioni relative agli indennizzi automatici.

In relazione a più reclami che si riferiscono al medesimo disservizio, il Gestore adotta le seguenti modalità:

a) è tenuto a fornire una risposta scritta motivata individuale a ciascun reclamo nei casi di disservizi che abbiano effetto sulla lettura dei consumi fatturati e di disservizi contrattuali, non attribuibili a cause di forza maggiore o a responsabilità di terzi con cui non ha in corso uno specifico rapporto contrattuale per la fornitura di beni o servizi riconducibili alla fornitura stessa; in tali casi trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico per il "Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti" ed all'indennizzo automatico;

b) ha facoltà di dare risposta a mezzo stampa, nonché ove opportuno tramite invio della medesima comunicazione ai sindaci dei Comuni interessati, qualora i reclami multipli si riferiscano a uno stesso disservizio attribuibile a cause di forza maggiore o a responsabilità di terzi con cui non ha in corso uno specifico rapporto contrattuale per la fornitura di beni o servizi riconducibili alla fornitura stessa che abbia generato un numero di reclami maggiore dello 0,5% degli utenti (finali) serviti dal Gestore medesimo, conteggiando al massimo i reclami pervenuti nell'arco di dieci (10) giorni lavorativi consecutivi; in tal caso, la risposta a mezzo stampa (almeno su un quotidiano a diffusione adeguata rispetto all'estensione del

disservizio e sul proprio sito internet) deve comunque essere fornita entro il tempo massimo di venti (20) giorni lavorativi dall'ultimo dei dieci (10) giorni lavorativi consecutivi e ai fini della registrazione si considera un unico reclamo; in tali casi non si applicano le disposizioni in tema di indennizzo automatico, ma qualora il Gestore opti per una risposta individuale, trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico per il "Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti" .

Richiesta scritta di informazioni

Il tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta scritta di informazioni dell'utente finale e la data di invio all'utente finale da parte del Gestore della risposta motivata scritta.

Lo standard di qualità specifico per il "Tempo massimo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni" è pari a trenta (30) giorni lavorativi.

In caso di mancato rispetto dello standard specifico sopra richiamato ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate, il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico secondo le disposizioni riportate nel capitolo: "Indennizzi automatici".

Richiesta scritta di rettifica fatturazione

Il tempo di risposta motivata a richiesta di rettifica di fatturazione è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta di rettifica di fatturazione dell'utente finale e la data di invio all'utente finale da parte del Gestore della risposta motivata scritta.

Il Gestore garantisce lo standard generale qui sotto riportato:

Indicatore	Tipologia standard	Livello standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
7) Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	generale	≤ 30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	95% delle singole prestazioni

5.5 Indicatori e modalità per la gestione degli obblighi di qualità contrattuale in caso di applicazione dell'articolo 156 del d.lgs. 152/06

Nel caso in cui si applichi l'articolo 156 del d.lgs 152/06, il Gestore del servizio di acquedotto gestisce i flussi di comunicazione esclusivamente a mezzo di posta elettronica certificata o di altro strumento telematico in grado di assicurare la rapidità, la certezza e la verificabilità dell'avvenuto

scambio di dati di qualità. I flussi di comunicazione devono essere altresì registrati secondo le modalità precisate nella presente Carta.

Il tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione da parte di quello dell'acquedotto, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale da parte del Gestore del servizio di acquedotto e la data di invio, da parte di quest'ultimo, al Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione della medesima richiesta.

Lo standard di qualità specifico per il "Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione" è stabilito in cinque (5) giorni lavorativi.

In caso di mancato rispetto dello standard specifico sopra richiamato ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate, il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico secondo le disposizioni riportate nel capitolo: "Indennizzi automatici".

Il Gestore del servizio di acquedotto:

- a) inoltra le richieste ricevute dall'utente finale relative all'erogazione dei servizi di fognatura e/o depurazione al Gestore del servizio;
- b) inoltra all'utente finale la risposta, ovvero la comunicazione ricevuta dal Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione in relazione all'esecuzione della prestazione richiesta.

Il tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione in relazione all'esecuzione della prestazione richiesta è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Gestore del servizio di acquedotto, della comunicazione del Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione e la data di invio all'utente finale della medesima comunicazione da parte del Gestore del servizio di acquedotto.

Lo standard di qualità specifico per il "Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione" è stabilito in cinque (5) giorni lavorativi.

In caso di mancato rispetto dello standard specifico sopra richiamato ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate, il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico secondo le disposizioni riportate nel capitolo: "Indennizzi automatici".

I tempi massimi di esecuzione della prestazione per il Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione decorrono a partire dalla data di ricevimento della comunicazione inviata dal Gestore del servizio di acquedotto, fino all'invio della risposta, ovvero della comunicazione relativa all'esecuzione della prestazione richiesta dall'utente finale al medesimo Gestore nei termini indicati nella presente Carta per la determinata prestazione.

Nel caso in cui il Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione non rispetti gli standard specifici riportati nella presente Carta per la prestazione di propria competenza, questi provvede ad erogare l'indennizzo automatico per l'utenza, al Gestore del servizio di acquedotto, il quale corrisponde all'utente finale la somma dovuta nella prima fatturazione utile.

Il Gestore del servizio di acquedotto che non riceve la risposta, ovvero la comunicazione dal Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione nei tempi previsti, invia all'utente finale una

risposta preliminare contenente gli elementi eventualmente già nella sua disponibilità, precisando di avere provveduto ad inoltrare la comunicazione al Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione e specificandone la data.

Relativamente alle prestazioni riguardanti la fase di avvio e cessazione del rapporto contrattuale, con riferimento alla attivazione, disattivazione, riattivazione, subentro e voltura della fornitura, il Gestore del servizio di acquedotto è tenuto a comunicare al Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione l'avvenuta variazione, utilizzando i canali di comunicazione già indicati, nei tempi di seguito riportati relativi allo standard di qualità generale:

Indicatore	Tipologia standard	Livello standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
14) Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	generale	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di esecuzione dell'intervento indicato e la data in cui il Gestore dell'acquedotto comunica al Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione l'avvenuta esecuzione dell'intervento stesso	90% delle singole prestazioni

Il tempo sopra indicato per la comunicazione dell'avvenuta variazione contrattuale è il tempo intercorrente tra la data di esecuzione della variazione contrattuale e la data di invio della relativa comunicazione al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione.

Per i reclami scritti multipli nei casi di applicazione dell'art. 156 del d.lgs. 152/06, che si riferiscono al medesimo disservizio riconducibile al servizio di fognatura e/o depurazione:

- a) si applica quanto disposto dalla Carta per lo standard specifico "Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione" come sopra indicato;
- b) qualora, dopo aver ottemperato all'obbligo di cui alla lettera a), ricorrano le soglie relative ai reclami multipli che si riferiscano a uno stesso disservizio attribuibile a cause di forza maggiore o a responsabilità di terzi con cui non ha in corso uno specifico rapporto contrattuale per la fornitura di beni o servizi riconducibili alla fornitura stessa che abbia generato un numero di reclami maggiore dello 0,5% degli utenti (finali) serviti dal Gestore medesimo, conteggiando al massimo i reclami pervenuti nell'arco di dieci (10) giorni lavorativi consecutivi, il Gestore del servizio di acquedotto segnala al Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione la possibilità di fornire la risposta a mezzo stampa. Qualora il Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione opti per la risposta a mezzo stampa, il medesimo è tenuto a provvedere facendo pubblicare, a proprie spese, un comunicato su almeno un quotidiano a diffusione adeguata rispetto all'estensione del disservizio, sul proprio sito internet e su quello del Gestore del servizio di acquedotto – che pubblicherà gratuitamente il suddetto comunicato - entro il tempo massimo di venti (20) giorni lavorativi

dall'ultimo dei dieci (10) giorni lavorativi consecutivi. In tal caso, il Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione considera i reclami cui è dedicata la risposta a mezzo stampa, ai fini della registrazione, come un unico reclamo e non trovano applicazione gli indennizzi automatici previsti dalla Carta.

5.6 Gestione degli sportelli

Diffusione e orario degli sportelli

Il Gestore garantisce agli utenti l'apertura di almeno uno sportello per provincia, a meno di esenzione disposta da parte di ARERA su apposita istanza presentata secondo la regolamentazione RQSII, presso il quale è possibile effettuare la stipula e la risoluzione dei contratti, presentare reclami, richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di preventivazione ed esecuzione di lavori e allacciamenti, richieste di attivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura, richieste di appuntamenti, di verifiche del misuratore e del livello di pressione.

Le esenzioni disposte da ARERA all'apertura di sportelli per ogni provincia nel quale i Gestori dell'ATO2 operano, sono quelle di seguito riportate, alle quali si rimanda per i relativi dettagli:

- Deliberazione ARERA 289/2016/R/idr del 31 maggio 2016 per il Gestore SII SpA;
- Deliberazione ARERA 340/2016/R/idr del 24 giugno 2016 per il Gestore AMC SpA;
- Deliberazione ARERA 636/2016/R/idr del 4 novembre 2016 per i Gestori Cordar Valsesia SpA e Comuni Riuniti Srl.

Il Gestore garantisce che l'orario di apertura degli sportelli rispetti quanto disposto dal d.P.C.M. 29 aprile 1999, a meno di esenzione disposta da parte di ARERA su apposita istanza presentata secondo la regolamentazione RQSII, ovvero un orario di apertura:

- a) non inferiore alle 8 ore giornaliere nell'intervallo 8:00 – 18:00 nei giorni lavorativi;
- b) non inferiore alle 4 ore nell'intervallo 8:00 – 13:00 il sabato.

Le esenzioni disposte da ARERA dagli orari di apertura degli sportelli rispetto a quanto disposto dal d.P.C.M. 29 aprile 1999, sono quelle contenute nella Deliberazione ARERA 636/2016/R/idr del 4 novembre 2016, alla quale si rimanda per i relativi dettagli.

Si dà atto della richiesta di deroga dagli orari dell'apertura degli sportelli presentata per il gestore ASM Vercelli S.p.A., prot. 738 del 18/04/2019.

Tempi di attesa agli sportelli

Il tempo di attesa agli sportelli è il tempo, misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore, intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico, ritirando il biglietto dal "Gestore code", e il momento in cui il medesimo viene ricevuto.

Al tempo di attesa agli sportelli sono legati due standard di qualità di tipo generale, come di seguito indicati:

Indicatore	Tipologia standard	Livello standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
8) Tempo massimo di attesa agli sportelli	generale	60 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	95% delle singole prestazioni
9) Tempo medio di attesa agli sportelli	generale	20 minuti	Idem come sopra	Media sul totale delle prestazioni

Obblighi e contenuti minimi degli "sportelli online"

Il Gestore mette a disposizione dell'utente finale un sito internet attraverso il quale pubblica: la Carta dei servizi, il Regolamento d'utenza, gli orari di apertura al pubblico degli sportelli fisici e del servizio telefonico, i riferimenti e i numeri verdi gratuiti per contattare il Gestore, nonché i recapiti dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente.

Il gestore obbligato, oltre alle informazioni di cui al precedente comma, indica, in modo chiaro e facilmente accessibile, sul proprio sito internet nei nuovi contratti di fornitura, le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell'Autorità nonché le modalità di attivazione di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, aiquali il medesimo gestore si impegna a partecipare e la cui procedura sia gratuita.

Il sito internet consente altresì all'utente di inoltrare, anche tramite apposite maschere o web chat per l'assistenza in linea, reclami, richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di preventivazione ed esecuzione di lavori e allacciamenti, richieste di attivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura, richieste di appuntamenti, di verifiche del misuratore e del livello di pressione.

5.7 Qualità dei servizi telefonici

Obblighi dei servizi telefonici privi di albero fonico

Il Gestore ha l'obbligo di:

- a) disporre di un servizio telefonico di assistenza con uno o più numeri telefonici, di cui almeno uno deve essere un numero verde totalmente gratuito almeno per telefonate da rete fissa;
- b) garantire un orario di apertura del servizio telefonico di assistenza con presenza di operatori per un numero minimo settimanale di 35 ore;
- c) pubblicare nel proprio sito internet e nella Carta dei servizi e riportare nei documenti di fatturazione i numeri telefonici del servizio telefonico di assistenza con l'indicazione del

- tipo di chiamate alle quali sono dedicati nonché, almeno nel sito internet, dell'orario di apertura del servizio di cui alla precedente lettera b);
- d) dotarsi di call center e rispettare gli standard generali di qualità dei servizi telefonici per gli indicatori AS, TMA e LS come di seguito individuati.

Obblighi dei servizi telefonici dotati di albero fonico

Il Gestore, nel caso in cui decida volontariamente di dotare il proprio servizio telefonico di assistenza di albero fonico, in aggiunta a quanto previsto dal precedente articolo:

- 1) inserisce almeno al secondo livello dell'albero fonico un'opzione esplicita di richiesta di parlare con un operatore, oppure, in alternativa, prevede che a qualunque opzione di secondo livello corrisponda il trasferimento della chiamata verso un operatore, o direttamente o in caso di operazioni su servizi automatici non andate a buon fine;
- 2) prevede l'indirizzamento verso un operatore in caso di errore nella digitazione o nel messaggio vocale o in caso di mancata risposta.

Ai fini dell'adempimento di quanto previsto al precedente articolo ai numeri 1. e 2. nel conteggio dei livelli dell'albero fonico non si tiene conto dell'eventuale livello per la scelta:

- a) della lingua per le imprese operanti in province nelle quali le stesse hanno l'obbligo di garantire agli utenti finali di potersi esprimere nella propria lingua madre;
- b) tra i diversi servizi per gli operatori multiutility (SII, elettricità, gas, altri servizi).

Accessibilità al servizio telefonico (AS)

L'indicatore accessibilità al servizio telefonico (AS) è pari al rapporto, nel mese considerato, tra il numero di unità di tempo in cui almeno una delle linee è libera e il numero complessivo di unità di tempo di apertura del call center con presenza di operatori, moltiplicato per 100, dove l'unità di tempo è scelta liberamente dal Gestore; l'indicatore AS è calcolato con arrotondamento alla prima cifra decimale.

Per la rilevazione dell'indicatore AS non sono conteggiate le linee telefoniche assegnate a servizi di autolettura, se tali servizi sono resi con numeri telefonici separati da quelli utilizzati per le conversazioni con l'operatore.

Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)

Il tempo di attesa per il servizio telefonico è, con riferimento ad una chiamata telefonica da parte di un utente finale, il tempo, espresso in secondi, intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore.

L'indicatore tempo di attesa per il servizio telefonico (TMA) è pari alla media aritmetica, nel mese considerato, dei tempi di attesa telefonica delle chiamate degli utenti finali che:

- a) hanno parlato con un operatore o a seguito di una loro richiesta o a seguito di reindirizzamento da parte dei sistemi automatici ad un operatore;
- b) pur avendo richiesto di parlare con un operatore, sono terminate prima dell'inizio della conversazione con l'operatore stesso.

Livello del servizio telefonico (LS)

L'indicatore livello del servizio telefonico (LS) è pari al rapporto, nel mese considerato, tra il numero di chiamate telefoniche degli utenti finali che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli utenti finali che hanno richiesto di parlare con un operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100; l'indicatore LS è calcolato con arrotondamento alla prima cifra decimale.

Modalità di calcolo degli indicatori di qualità dei servizi telefonici

La rilevazione degli indicatori AS, TMA e LS, è effettuata dal Gestore, a cadenza mensile e lo standard generale si intende rispettato nell'anno considerato se i valori mensili rilevati risultano uguali o migliori dello standard generale in almeno 10 mesi su 12, come di seguito riepilogato:

Indicatore	Tipologia standard	Livello standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
10) Accessibilità al servizio telefonico (AS)	generale	AS > 90%	Rapporto tra unità di tempo in cui almeno una linea è libera e numero complessivo di unità di tempo di apertura del call center con operatore, moltiplicato per 100	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
11) Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	generale	TMA ≤ 240 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
12) Livello del servizio telefonico (LS)	generale	LS ≥ 80%	Rapporto tra il numero di chiamate telefoniche degli utenti che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli utenti che hanno richiesto di parlare con operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi

Nel caso in cui il Gestore svolga più servizi (SII, elettricità, gas, altri servizi) e non risulti possibile stabilire a quale servizio si rivolge la chiamata telefonica, concorrono al computo degli indicatori TMA e LS, tutte le chiamate telefoniche degli utenti finali che hanno richiesto di parlare con un operatore o che sono stati reindirizzati da parte di servizi automatici ad un operatore, indipendentemente dal servizio.

Per i Gestori che dispongono di più numeri telefonici per il servizio telefonico, i livelli effettivi per ciascuno degli indicatori AS, TMA e LS, devono essere calcolati in maniera aggregata con riferimento a tutti i numeri telefonici destinati in tutto o in parte agli utenti finali.

Obblighi del servizio telefonico di pronto intervento

Il Gestore deve:

- a) disporre di uno o più recapiti telefonici cui sia associato un numero verde, gratuito sia da rete fissa che mobile, dedicato esclusivamente al servizio di pronto intervento con passaggio diretto ad un operatore di centralino di pronto intervento o ad un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici;
- b) pubblicare sulla Carta dei servizi e sul proprio sito internet i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento, nonché riportare gli stessi in ogni bolletta con la dicitura “Il pronto intervento per segnalazione disservizi, irregolarità o interruzione nella fornitura è gratuito da rete fissa e mobile ed attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell’anno” seguita dai recapiti.

Recapito telefonico di pronto intervento:

Il numero telefonico per il pronto intervento può essere dedicato anche al pronto intervento di altri servizi (ad esempio gas) ma non ad altre attività che non siano di pronto intervento. In tali casi il Gestore può utilizzare un risponditore automatico con opzione di scelta del servizio cui è riferita la chiamata tramite tastiera purché esclusivamente attinente a servizi di pronto intervento. È tuttavia necessario che, nel caso in cui il chiamante non effettui alcuna scelta tramite tastiera, lo stesso venga comunque messo in comunicazione con un operatore.

Il servizio telefonico di pronto intervento predisposto dal Gestore deve essere in grado di:

- a) assicurare la registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche ricevute;
- b) garantire un’autonomia di almeno 24 ore in caso di interruzione dell’alimentazione elettrica esterna;
- c) fornire al segnalante, qualora necessario, istruzioni sui comportamenti e i provvedimenti generali da adottare immediatamente per tutelare la propria e l’altrui incolumità in attesa dell’arrivo sul luogo della squadra di pronto intervento.

Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento (CPI)

Il tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento (CPI) è, con riferimento ad una chiamata telefonica pervenuta ai recapiti di pronto intervento, il tempo, espresso in secondi, intercorrente tra l’inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l’ausilio di un risponditore automatico, e l’inizio della conversazione con l’operatore di centralino di pronto intervento o con l’operatore di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell’inizio della conversazione.

Per tale indicatore vale il seguente standard generale:

Indicatore	Tipologia standard	Livello standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
		CPI ≤ 120 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione	
13) Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	generale	CPI ≤ 120 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione	90% delle singole prestazioni

Ai fini dell'adempimento dello standard legato all'indicatore CPI, si considerano le chiamate degli utenti finali che:

- a) hanno parlato con un operatore o a seguito di una loro richiesta o a seguito di reindirizzamento da parte dei sistemi automatici ad un operatore;
- b) pur avendo richiesto di parlare con un operatore, sono terminate prima dell'inizio della conversazione con l'operatore stesso.

5.8 Rafforzamento delle tutele per l'utenza

Standard specifici

Al fine di definire gli standard specifici relativi al rafforzamento delle tutele per l'utenza, si fa riferimento ai seguenti indicatori:

- a) indicatore SR: "Numero minimo di tentativi di raccolta della misura";
- b) indicatore SP: "Tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta della misura agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile".

Gli standard specifici di rafforzamento delle tutele per l'utenza sono definiti nel prospetto che segue:

	Indicatore		Standard Specifico
SR	Numero minimo di tentativi di raccolta della misura	SR1: relativo a utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc	2/anno
		SR2: relativo a utenti finali con consumi medi annui superiori a 3.000 mc	3/anno
SP	Tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta della misura agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile		48 ore

Ai fini della verifica del rispetto degli standard relativi agli indicatori SR e SP, ciascun gestore individua puntualmente le utenze interessate da mancato rispetto dei medesimi, tramite l'apposito registro.

Il mancato rispetto di uno standard specifico implica il riconoscimento di un indennizzo automatico all'utenza, calcolato applicando le medesime regole previste dal Titolo X della RQSII.

Al fine di consentire l'adeguamento dei sistemi gestionali per gestire l'automatismo dell'indennizzo, il presente articolo si applica a partire dal 1° gennaio 2023.

6.0 INDENNIZZI E SANZIONI

Computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità espressi in giorni

Le richieste relative all'esecuzione di prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità, espressi in giorni lavorativi, pervenute al Gestore oltre le ore 18 dei giorni lavorativi possono essere trattate dal Gestore come pervenute il primo giorno lavorativo successivo.

Ai fini del computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni di cui al precedente comma, il giorno della festa patronale del Comune nel quale è ubicato il punto di consegna si considera festivo.

Cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità

Le cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità sono classificate come di seguito:

- a) cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi;
- b) cause imputabili all'utente finale, ivi inclusa l'inaccessibilità del misuratore, o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;
- c) cause imputabili al Gestore, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b).

Nel caso in cui le cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità rientrino nelle classi di cui al precedente comma, lettere a) e b), il Gestore documenta la causa del mancato rispetto.

6.1 Indennizzi automatici

Casi di indennizzo automatico

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità definiti nella presente Carta, il Gestore corrisponde all'utente finale, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari a trenta (30) euro.

L'indennizzo automatico base di cui al precedente comma, ad esclusione degli indennizzi relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti, è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito:

- a) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l'indennizzo automatico base [trenta (30) euro];
- b) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base [sessanta (60) euro];
- c) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base [novanta (90) euro].

Casi di esclusione e sospensione del diritto all'indennizzo automatico

Il Gestore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico:

- a) qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità sia riconducibile a causa di forza maggiore o a cause imputabili all'utente finale come descritto nell'articolo relativo a "Cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità";
- b) nel caso in cui all'utente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico;
- c) in caso di reclami o altra comunicazione per i quali non è possibile identificare l'utente finale perché non contengono le informazioni minime previste nella presente Carta.

Il Gestore, nei casi in cui l'utente risulti moroso, sospende l'erogazione dell'indennizzo automatico fino al pagamento delle somme dovute.

Modalità di corresponsione dell'indennizzo automatico

Il Gestore è tenuto ad accreditare all'utente finale l'indennizzo automatico attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima bolletta utile. Nel caso in cui l'importo della prima bolletta addebitata all'utente finale sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fattura deve evidenziare un credito a favore dell'utente finale, che deve essere detratto dalla successiva bolletta ovvero corrisposto mediante rimessa diretta.

L'indennizzo automatico, ove dovuto, deve comunque essere corrisposto all'utente finale entro 180 giorni solari dalla formazione dell'obbligo in capo al Gestore di erogare la prestazione oggetto di standard specifico ai sensi della presente Carta, quindi dal giorno in cui si iniziano a calcolare i termini per il rispetto dello stesso, ovvero nei casi di morosità dell'utente, dal giorno in cui l'utente finale provvede al pagamento delle somme dovute.

Nella bolletta la causale della detrazione deve essere indicata come *“Indennizzo automatico per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità contrattuale definiti dall’ Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente”*. Nel medesimo documento deve essere altresì indicato che *“La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il richiedente di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito”*.

L'indennizzo automatico previsto dalla regolazione REMSI di cui alla presente Carta del Servizio deve essere corrisposto all'utente finale nei tempi e con le modalità sopra richiamate. Nel documento di fatturazione o comunque nella comunicazione di accompagnamento deve essere indicato:

- a) come causale della detrazione *“Indennizzo automatico per mancato rispetto dei termini/modalità per la costituzione in mora”*;
- b) che *“La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per l'utente finale di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito”*.

6.2 Sanzioni

La violazione degli standard generali di qualità contrattuali del SII, riportati nella presente Carta e previsti dalla Regolazione della qualità contrattuale RQSII, per due anni consecutivi, può costituire presupposto per l'apertura di un procedimento sanzionatorio ai sensi dell'art. 2 comma 20 lett. c), della legge n. 481/95, da parte dell'ARERA.

La verifica dei dati di qualità contrattuale comunicati dai Gestori all'ARERA avviene sulla base della Regolazione della qualità contrattuale del SII disposta dalla stessa Autorità.

L'ARERA si riserva la facoltà di effettuare controlli di altro tipo rispetto a quelli definiti sopra, anche a campione, per accertare la veridicità di tutti i dati ed informazioni comunicati dai Gestori ai fini del rispetto delle disposizioni della Regolazione della qualità contrattuale del SII.

7.0 OBBLIGHI DI REGISTRAZIONE E COMUNICAZIONE

7.1 Registrazione di informazioni e dei dati concernenti le prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità contrattuale

Il Gestore deve predisporre un registro, disponibile su apposita piattaforma informatica, al fine di registrare informazioni e dati concernenti le prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità, nonché l'esecuzione delle prestazioni medesime, pervenute tramite i punti di contatto disponibili con il pubblico ovvero sportelli fisici e online, servizio telefonico, casella di posta elettronica dedicata.

Il registro deve riportare i dati di qualità relativi a ogni singolo ATO nel quale il gestore svolge il servizio. I dati devono essere registrati e comunicati all'ARERA e al pertinente Ente di Governo dell'Ambito, relativamente a ciascun ATO di competenza.

Le registrazioni devono avvenire sulla base delle seguenti disposizioni dell'ARERA: Regolazione della qualità contrattuale del SII (RQSII) e Regolazione della qualità tecnica (RQTI).

Al fine di consentire l'effettuazione dei controlli per accertare la veridicità delle informazioni e dei dati comunicati come disposto al successivo art 7.3 e assicurare il rispetto delle disposizioni della RQSII, il Gestore deve:

- a) aggiornare il registro con le informazioni e i dati richiesti;
- b) assicurare la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati mediante un adeguato sistema di collegamento, anche informatico, tra archivi contrattuali e archivi tecnici e per mezzo di ogni altra documentazione ritenuta necessaria;
- c) conservare in modo ordinato ed accessibile tutta la documentazione necessaria per assicurare la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati, per un periodo non inferiore a cinque anni solari successivi a quello della registrazione.

Ogni anno l'ARERA può richiedere a un campione di Gestori di fornire un estratto informatico del registro.

Con riferimento agli indicatori specifici S1, S2 e S3, ai sensi della Regolazione RQTI, i Gestori hanno l'obbligo di conservazione, in modo ordinato e accessibile, dei dati registrati e comunicati per un periodo di 10 anni.

7.2 Archiviazione dei dati di misura di utenza

Il Gestore ha l'obbligo di conservazione di tutti i dati di misura di utenza validati per un periodo di 5 anni.

Nel caso di variazioni nel territorio di competenza del Gestore a seguito di cessioni o incorporazioni di attività o di aggregazioni, anche per effetto delle previsioni recate dal D.L. 133/2014 (c.d. Decreto Sblocca Italia), i soggetti interessati dalla riorganizzazione del servizio hanno l'obbligo di trasferire integralmente gli archivi dei dati di misura e i registri dei dati di misura al Gestore subentrante, contestualmente al perfezionarsi delle procedure di integrazione in parola.

Nel caso di variazione del soggetto affidatario del SII nel territorio di competenza, i soggetti cessanti hanno l'obbligo di trasferire integralmente gli archivi dei dati di misura e i registri dei dati di misura al nuovo soggetto Gestore individuato dall'Ente di governo d'Ambito.

7.3 Comunicazione all'ARERA e all'Ente di Governo d'Ambito, pubblicazione delle informazioni e dei dati forniti

Entro il 15 marzo di ogni anno, il Gestore è tenuto a comunicare all'ARERA e all'Ente di governo dell'ambito, per ciascuna tipologia di uso potabile, il numero totale di utenze, suddivise per tipologia di uso potabile, al 31 dicembre dell'anno precedente, nonché le informazioni e i dati di cui alla RQSII come opportunamente registrati, relativi all'anno precedente.

L'ARERA e l'Ente di governo d'ambito possono utilizzare le informazioni e i dati comunicati dal Gestore per la RQSII ai seguenti fini:

- a) controlli, anche a campione, per accertare la veridicità di tali informazioni e dati e assicurare il rispetto delle disposizioni contenute nella RQSII;
- b) pubblicazione, anche comparativa, delle informazioni e dei dati medesimi, inclusi i tempi medi per l'ottenimento degli atti autorizzativi.

Ai fini della regolazione ARERA sulla misura (TIMSII), il gestore predispone e aggiorna, per ciascun ATO in cui opera, un registro elettronico - in modalità tale per cui gli elementi informativi ivi contenuti (con particolare riferimento ai tentativi di raccolta delle misure di ciascun utente finale effettuati) siano rilevati puntualmente per ciascuna occorrenza rilevata e possano essere resi facilmente disponibili, almeno per i 5 anni successivi, e riutilizzati a scopo di verifica e controllo con finalità legate ai servizi regolati - con il seguente contenuto informativo minimo:

1. codice utente;
2. dati identificativi del titolare dell'utenza;
3. dati identificativi del punto di consegna;
4. numero minimo di tentativi di raccolta della misura per l'utente (2/anno oppure 3/anno);
5. tecnologia di comunicazione del misuratore (assente, telelettura di prossimità, telelettura da remoto, entrambe le modalità di telelettura);
6. data e ora del tentativo di raccolta (fisico o telematico) o della comunicazione dell'utente (in caso di autolettura);
7. motivazione del tentativo (periodica, voltura, subentro, prestazione);
8. esito del tentativo (andato a buon fine, fallito);
9. modalità di comunicazione in caso di autolettura (SMS, maschera web, call center con operatore o risponditore automatico, e-mail, applicazione smartphone, ecc.);

10. misura rilevata o comunicata per ciascuna operazione di raccolta (mc);
 11. esito dell'operazione di validazione delle misure (ok, ko);
 12. motivo dell'eventuale fallimento del tentativo di raccolta;
 13. utente con mancato rispetto dello standard specifico SR1 (Si, No, Non applicabile);
 14. utente con mancato rispetto dello standard specifico SR2 (Si, No, Non applicabile);
 15. data e ora del termine di ciascuna operazione di preavviso del tentativo di raccolta della misura, ove applicabile;
 16. modalità di preavviso adottata;
 17. utente con mancato rispetto dello standard specifico SP (Si, No, Non applicabile);
 18. ammontare dell'indennizzo automatico da corrispondere all'utente (separatamente per SR1/SR2 e SP) (euro);
- e ogni altra informazione che il gestore ritenga necessaria per comprovare l'ottemperanza alle disposizioni del TIMSII.

I contenuti informativi minimi del registro TIMSII sono stabiliti dall'ARERA nella apposita regolazione, così come sono definiti le procedure per l'archiviazione dei dati di autolettura dell'utente finale.

Gli obblighi di registrazione sopra riportati possono essere assolti dal gestore nell'ambito del sotto-registro relativo ai volumi di utenza di cui al comma 32.3 della RQTI, laddove includa anche tutti gli elementi richiesti sopra citati.

Il gestore è tenuto a comunicare all'Autorità, con le modalità e il dettaglio dalla medesima stabiliti, le informazioni sulla misura nell'ambito delle raccolte dati istituite ai sensi della regolazione della qualità tecnica (RQTI).

7.4 Comunicazione dei dati all'utenza sulla qualità contrattuale (RQSII) e sui dati di misura (TIMSII)

Entro il 30 giugno di ogni anno, il Gestore, tramite allegati alla bolletta, è tenuto a comunicare a ogni utente finale che abbia sottoscritto un contratto di fornitura con il Gestore stesso gli standard specifici e generali di qualità di sua competenza, gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto della RQSII, e del grado di rispetto di tali standard, con riferimento all'anno precedente.

Il Gestore è altresì tenuto a garantire all'utente finale, quale controparte contrattuale, e agli altri soggetti aventi titolo, la fruizione dei dati di misura raccolti ai sensi del TIMSII.

Il Gestore garantisce la risposta a richieste scritte di informazione dell'utente finale in merito ai dati di misura, secondo le modalità e lo standard specifico previsti per le richieste scritte di informazioni di cui alla presente Carta relativamente al "Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni", ossia entro 30 giorni lavorativi, tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di invio della risposta scritta da parte del Gestore.

Il Gestore favorisce l'utilizzo di strumenti innovativi per la messa a disposizione dei dati di misura all'utente finale, quali ad esempio applicazioni per smartphone o sezioni riservate dei propri siti web.

7.5 Obblighi di comunicazione e registrazione per i gestori del SII ai sensi della regolazione REMSI

Il Gestore del SII è tenuto:

- a) a pubblicare sul proprio sito internet le informazioni relative alle tempistiche e alle modalità per la costituzione in mora e agli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto della disciplina di cui al provvedimento REMSI, aggiornando coerentemente - d'intesa con il pertinente Ente di governo dell'ambito - la Carta dei servizi, ovvero il Regolamento d'Utenza;
- b) a registrare e comunicare le informazioni relative all'erogazione degli indennizzi erogati ai sensi della regolazione REMSI secondo le modalità di cui agli articoli 75 e 77 del RQSII (art. 7.1 e 7.3 della presente Carta del Servizio).

7.6 Consapevolezza dei consumi in caso di utenze raggruppate

Informazioni alle utenze indirette

È disposto l'obbligo per i gestori di comunicare agli utenti indiretti, almeno una volta all'anno, talune specifiche informazioni di base sul servizio erogato, e in particolare:

- a) l'indicazione dei contatti per il pronto intervento e per il servizio clienti;
- b) una indicazione in forma grafica dei consumi dell'utenza raggruppata, che consenta all'utente indiretto di valutare le variazioni dei consumi medi giornalieri di acqua, con le modalità previste dall'art. 9.1. della direttiva trasparenza;
- c) una indicazione, a fini comparativi, dei consumi medi giornalieri - espressi in litri al giorno per unità immobiliare - delle tipologie di utenza presenti nell'utenza raggruppata;
- d) gli importi fatturati all'utenza raggruppata relativi almeno agli ultimi 12 mesi;
- e) le modalità per ottenere le informazioni relative ai livelli di qualità, secondo quanto disposto dal comma 12.1 della direttiva trasparenza;
- f) il più recente valore del parametro relativo al consumo medio annuo stimato (Ca), indicando sinteticamente le modalità del suo utilizzo;
- g) il link alla pagina del sito ARERA in cui sono pubblicati gli standard qualitativi in un ambito di comparazione tra gestori.

È, inoltre, fatto obbligo di fornire ai medesimi utenti indiretti, al fine di applicare più correttamente le articolazioni tariffarie:

- a) informazioni relative all'articolazione tariffaria approvata, aggiungendo informazioni specifiche relative alla costruzione della tariffa per le utenze domestiche residenti ai sensi del TICSII;
- b) l'indicazione delle modalità utilizzabili per comunicare la numerosità del proprio nucleo familiare e la presenza o meno di contatori divisionali, prevedendo almeno una modalità via e-mail ed una tramite numero di telefono per messaggistica;

c) un modulo per l'espressione del consenso ad essere contattati personalmente dal gestore, indicando la modalità prescelta (cartacea, e-mail, telefono, messaggistica, altro).

Infine, laddove il testo sia reso disponibile o concordato con l'Ente di governo dell'ambito competente, il gestore dovrà fornire alle utenze indirette, al fine di renderle edotte circa le motivazioni sottostanti le previsioni normative e regolamentari in tema di misurazione individuale dei consumi e di equa applicazione delle articolazioni tariffarie:

- a) una descrizione dei vantaggi equitativi della modalità di applicazione degli scaglioni di consumo pro capite;
- b) illustrazione delle diverse possibilità teoricamente disponibili per ottenere la misurazione individuale dei consumi.

Nel primo quadriennio di applicazione, gli obblighi di comunicazione sopra citati, si applicano alle sole utenze raggruppate costituite in condominio.

La modalità di comunicazione verso gli utenti indiretti potrebbe anche essere cartacea, per poi evolvere verso modalità più dirette laddove l'utilizzatore sotteso all'utenza raggruppata rilasci esplicito consenso. In fase di prima applicazione è consentita anche la consegna delle comunicazioni per il tramite dell'amministratore di condominio o altro referente dell'utenza raggruppata.

Strumenti per la corretta applicazione dell'articolazione tariffaria

È fatto obbligo per il gestore di mettere a disposizione dell'utenza condominiale o suo delegato uno strumento di calcolo di semplice utilizzo che consenta la ripartizione degli importi fatturati tra ciascuna utenza indiretta secondo i criteri stabiliti nel TICS. Lo strumento di calcolo dovrà prevedere l'inserimento delle informazioni pertinenti, con particolare riferimento a quelle relative a: numero di unità immobiliari suddivise per tipologia di utenza, consumo (rilevato o stimato) di ciascuna unità immobiliare e, per le sole utenze domestiche, numerosità degli abitanti a cui si applica la tariffa pro capite. Detto strumento dovrà essere costantemente aggiornato con l'articolazione tariffaria approvata e applicabile dal gestore.

Il gestore dovrà comunicare in fattura la disponibilità dello strumento di calcolo indicando l'indirizzo web presso cui ottenerlo. La medesima informazione dovrà essere riportata nelle comunicazioni definite nel secondo capoverso del precedente paragrafo "*Informazioni alle utenze indirette*".

L'accesso allo strumento di calcolo dovrà essere consentito a tutti gli interessati, con particolare riferimento ad amministratori di condominio, referenti dell'utenza raggruppata, singole utenze indirette, società di contabilizzazione.

Ai fini dell'applicazione del comma 3.4, lettera b) del TICS, laddove l'informazione non sia già disponibile, il gestore dovrà richiedere formalmente all'amministratore del condominio o al referente dell'utenza raggruppata l'effettiva numerosità dei componenti di ciascuna utenza domestica residente, da utilizzare ai fini della puntuale applicazione del criterio pro capite, nel

rispetto della normativa sulla protezione dei dati personali. Esclusivamente nei casi in cui il gestore non sia riuscito ad ottenere l'informazione neanche a seguito di richiesta formale, la tariffa domestica residenziale dovrà essere calcolata sulla base del criterio pro capite standard di cui al comma 3.4, lettera a) del TICSU.

8.0 DISCIPLINA ARERA PER L'ESTENSIONE AL SETTORE IDRICO DEL SISTEMA DI TUTELE DEFINITE PER I CONSUMATORI E UTENTI

L'utente del servizio idrico integrato può avvalersi del sistema di tutele disposte da ARERA secondo i regolamenti e le discipline adottate dalla stessa Autorità Nazionale.

Per il trattamento dei reclami di seconda istanza degli utenti del servizio idrico integrato, l'ARERA si avvale di Acquirente Unico.

Si rimanda al Regolamento reclami di cui alla Deliberazione ARERA 55/2018/E/idr del 1 febbraio 2018 e s.m.i., nonché alla Determinazione ARERA N. 2/DTSA/2018 per la procedura telematica di inoltro di richieste informazioni – reclami – segnalazioni – richieste help desk, da trasmettere allo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente.

9.0 PROCEDURE DI RISOLUZIONE EXTRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE TRA UTENTI FINALI E GESTORI NEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

L'Utente può avere accesso alla procedura di risoluzione extragiudiziale delle controversie secondo la specifica regolazione (TICO) introdotta da ARERA per il servizio idrico integrato e in via transitoria secondo quanto disposto dalla Deliberazione ARERA 55/2018/E/idr del 1 febbraio 2018 e s.m.i..

Per i dettagli della predetta procedura si faccia riferimento alle Deliberazioni e Determinazioni di ARERA tempo per tempo vigenti.

Per effetto di tale regolazione nazionale (TICO), vengono meno le procedure di ricomposizione amichevole delle controversie come applicate da questa Autorità d'Ambito con Deliberazione dell'Ente di governo d'Ambito n. 174 del 4 dicembre 2006.

10.0 QUALITÀ DEL SERVIZIO PERCEPITA DALL'UTENTE

Monitoraggio della qualità del servizio da parte del Gestore

Per effettuare la valutazione della qualità del Servizio erogato, il Gestore adotta un sistema di monitoraggio attraverso il quale vengono periodicamente rilevati il giudizio degli Utenti sul

Servizio fornito (qualità percepita e attesa). Per rilevarlo ogni tre anni il Gestore esegue campagne di Customer Satisfaction, su campioni statisticamente rappresentativi dell'Utenza.

Sulla base delle informazioni ricavate dal sistema di monitoraggio attraverso le campagne di Customer Satisfaction svolte, il Gestore, rende noto, anche all'Ente di governo d'Ambito, i risultati ottenuti e trasmette a tal fine allo stesso Ente apposita reportistica.

Monitoraggio della qualità del servizio da parte dell'Ente di governo d'ambito

La qualità del Servizio rappresenta uno dei fattori attraverso i quali l'Ente di governo d'ambito adempie alla sua responsabilità di funzione regolatrice per governare le criticità intrinseche legate alle situazioni di monopolio "naturale" e anche per dare visibilità positiva alla gestione stessa.

A tal fine l'Ente di governo d'ambito individua, secondo i disposti dell'art. 2 comma 461 lett. d) della L. 244/2007, un sistema di monitoraggio della qualità del Servizio reso all'Utente, considerando i diversi aspetti tecnici, amministrativi, ambientali ed economici connessi all'erogazione del Servizio e può rilevare il grado di soddisfazione dell'Utente attraverso specifiche campagne di Customer Satisfaction, rendendo noti i risultati alle Associazioni dei consumatori, nei casi di insoddisfacente prestazione dei Gestori con riferimento alla qualità del Servizio resa all'utenza.

11.0 CABINA DI REGIA E DI CONSULTAZIONE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO DELL'A.ATO N. 2 BIELLESE, VERCELLESE, CASALESE TRA ENTE DI GOVERNO D'AMBITO – ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI – GESTORI

L'Ente di governo d'Ambito A.ATO2 Biellese, Vercellese, Casalese, istituisce, ai sensi dell'art. 2 comma 461 della Legge 24 dicembre 2007 n. 244, una Cabina di Regia e di consultazione del servizio idrico integrato dell'A.ATO n. 2 biellese, vercellese, casalese, tra Ente di governo d'ambito – Associazioni dei consumatori – Gestori, che costituisce momento di informazione generale, proposta, verifica e condivisione sui temi dell'erogazione del servizio da parte dei Gestori nei confronti degli utenti, per gli aspetti connessi alla qualità generale del servizio medesimo e ai contenuti di tutela della Carta del Servizio. La Cabina può anche essere strumento per impostare e definire progetti di informazione e comunicazione con i cittadini volti alla divulgazione e promozione dei diversi aspetti del servizio idrico integrato.

12.0 PERDITE OCCULTE

L'Autorità con Deliberazione n. 609/2021/R/idr ha introdotto alcuni elementi minimi comuni di tutela in tema di perdite occulte. In particolare è stato previsto quanto segue.

Il gestore ha l'obbligo di esplicitare in sede di stipula del contratto e di descrivere sul proprio sito istituzionale – indicando in bolletta l'indirizzo della pagina del sito dedicata – i contenuti delle tutele previste in caso di perdite occulte, e in particolare:

- la quantificazione dell'extra-consumo che permette l'attivazione della tutela;
- le modalità e le tempistiche per accedere alla tutela;
- il contenuto della tutela, con particolare riferimento alla presenza di forme assicurative o fondi appositi per il ristoro di tali perdite - laddove esistenti -, nonché alle formule di rateizzazione o di sconto - con franchigia o meno - predisposte per il medesimo obiettivo.

In caso di consumo almeno pari al doppio del consumo medio giornaliero di riferimento, l'utente ha la facoltà di richiedere l'attivazione delle tutele previste in caso di perdite occulte.

Il consumo medio giornaliero di riferimento rappresenta il consumo medio giornaliero degli ultimi due anni antecedenti la perdita relativo al medesimo periodo indicato nella fattura in cui è stato rilevato il consumo anomalo, al fine di tener conto di eventuali discontinuità nei consumi, associabili per esempio ad utenze stagionali. Nel caso di nuove attivazioni, il consumo medio giornaliero è determinato sulla base della media della tipologia di utenza.

È fatto obbligo di prevedere almeno i seguenti livelli minimi di tutela per le utenze, nel caso si manifestino problematiche di perdite occulte:

- a) tempistica per accedere nuovamente alla tutela, da parte di un singolo utente, non superiore a 3 anni dalla data di emissione della fattura in cui è stato rilevato il consumo anomalo;
- b) applicazione della tutela anche per le fatture successive a quella in cui è stato rilevato il consumo anomalo per un periodo di almeno 3 mesi, al fine di consentire la riparazione del guasto;
- c) tutele di prezzo, da applicare con riferimento alla fattura in cui è stato rilevato il consumo anomalo e nei mesi successivi previsti:
 - i. a seguito di dimostrazione della perdita nell'ambiente, esonero dall'applicazione delle tariffe di fognatura e depurazione al volume eccedente il consumo medio giornaliero di riferimento;
 - ii. in merito al servizio di acquedotto, applicazione di una tariffa non superiore alla metà della tariffa base, al volume eccedente il consumo medio giornaliero di riferimento, fatta salva una franchigia sui volumi fatturabili non superiore al 30%.
- d) applicazione delle modalità di rateizzazione previste dalla deliberazione ARERA 655/2015 (RQSII).

Anche ai fini della conservazione della risorsa, laddove il gestore rilevasse un consumo anomalo in sede di raccolta della misura è tenuto a darne comunicazione tempestiva all'utente interessato.

Nel caso in cui si sia verificata una perdita occulta sull'impianto idrico privato a valle del contatore, opportunamente documentata dall'utente uso domestico e validata da parte del Gestore, ma l'utente interessato non ha aderito al servizio perdita occulta, qualora lo stesso Gestore constati secondo le proprie modalità che comunque il volume di acqua fuoriuscita dalla perdita non è stato convogliato nel sistema fognario, il Gestore provvede a ricalcolare la bolletta interessata dalla perdita occulta, stornando le quote dei soli servizi di fognatura e depurazione eccedenti il consumo medio annuo riproporzionato al periodo della perdita.

Di seguito si rappresenta la procedura unificata condivisa dai gestori d'ambito contenente gli elementi minimi che saranno garantiti all'utenza, che verrà applicata con decorrenza 1° luglio 2022.

Regolamento/ Procedura	Metodologia di adesione al servizio	Definizione	Esclusioni	Documentazione necessaria per istruttoria	Costo del servizio	Attività comprese nel servizio	Tempistiche richieste dalla procedura	Assicurazione perdite/ Istituzione fondo accantonamento rischi	Tutele di prezzo minime/ Franchigia applicata ai fini degli eventuali rimborsi	Metodologia applicata
procedura (applicabile a tutte le utenze che siano in regola con il versamento del relativo corrispettivo alla data della segnalazione dell'evento)	facoltativa all'atto della sottoscrizione del contratto, con ulteriore facoltà di sottoscrizione successiva mediante compilazione del modulo "Richiesta di adesione al servizio di ricalcolo da perdite idriche occulte". Inoltre il Cliente si deve impegnare qualora il contatore non sia accessibile a comunicare al Gestore due autoletture annue ai fini della tracciabilità del consumo medio annuo. Rinnovo tacito salvo disdetta	"perdite occulte" sono le perdite idriche occorse a valle del misuratore, sugli impianti di responsabilità dell'utente; si tratta di perdite non affioranti e non rintracciabili con le operazioni di normale diligenza richiesta all'utente per il controllo dei beni di proprietà	perdite derivanti da malfunzionamento dei rubinetti, delle valvole di tenuta idraulica, delle autoclavi, dei dispositivi delle vasche di riserva o degli impianti di utilizzazione ivi compresi in particolare quelli di irrigazione e di condizionamento ed elettrodomestici in genere; malfunzionamento di apparecchiature al servizio di utenze non domestiche che, in quanto tali, dovrebbero essere soggette a programmi di ispezione e/o manutenzione periodica (es. banchi frigoriferi, impianti antincendio, ecc.); guasti dovuti a dolo o colpa grave del Cliente o di terzi; perdite visibili quali quelle riscontrabili nei servizi igienici, negli addolcitori e nei potabilizzatori domestici; inosservanza degli obblighi contrattuali sulla fornitura in essere (morosità pagamenti)	compilazione modulo "denuncia perdita occulta (MOD A)" corredato da: fotocopia del documento d'identità in corso di validità; compilazione modulo "avvenuta riparazione perdita occulta" corredato da: dichiarazione di avvenuta riparazione a "regola d'arte" in conformità alle vigenti normative tecniche, contenente relazione tecnica dell'intervento eseguito e degli accorgimenti adottati per evitare il ripetersi del danno; documentazione fotografica attestante l'effettivo stato dei luoghi, prima durante e dopo l'intervento di riparazione; fotocopia del documento d'identità in corso di validità; rilevazione delle letture prima e dopo la riparazione	Il servizio di ricalcolo dei consumi derivanti da perdite occulte ha un costo annuo a carico dell'utente addebitato in bolletta con il metodo pro-die* a seconda della tipologia d'uso • Uso Domestico: importo non superiore a € 5,00+IVA (per ogni unità abitativa servita) all'anno; • Usi diversi dal Domestico: costo non specificato**	eventuale sopralluogo tecnico di verifica perdita, istruttoria della pratica, riconteggio	all'accertamento della perdita tempestiva, o entro 3 mesi dalla scadenza della bolletta con maggior consumo; trasmissione modulistica debitamente compilata e sottoscritta via fax o vi a mail. Entro i 30 giorni successivi dall'invio del modulo di cui sopra, trasmissione della modulistica comprovante la riparazione corredata dalla documentazione richiesta. La mancata osservanza dei tempi, della modalità e della documentazione richiesta dalla procedura dà origine alla decadenza del diritto del Cliente; tempistica per accedere nuovamente alla tutela, da parte di un singolo utente, non superiore a 3 anni dalla data di emissione della fattura in cui è stato rilevato il consumo anomalo; applicazione della tutela anche per le fatture successive a quella in cui è stato rilevato il consumo anomalo per un periodo di almeno 3 mesi, al fine di consentire la riparazione del guasto	fondo accantonamento	fognatura e depurazione: esonero dall'applicazione delle tariffe di fognatura e depurazione al volume eccedente il consumo medio giornaliero di riferimento acquedotto: applicazione di una tariffa non superiore alla metà della tariffa base, al volume eccedente il consumo medio giornaliero di riferimento, fatta salva una franchigia sui volumi fatturabili non superiore al 30% ***	ricalcolo dei consumi in base alla media storica del biennio precedente dei consumi, rapportata al periodo di competenza. In mancanza di tali dati, il gestore utilizza altri modelli di calcolo. applicazione delle modalità di rateizzazione previste dalla deliberazione ARERA 655/2015

*obbligatorio per tutti i gestori a decorrere dal 1° gennaio 2023

** a decorrere dal 1° gennaio 2023 il costo sarà pari a € 15,00+IVA (per ogni unità abitativa servita) all'anno

*** è facoltà dei gestori non applicare alcuna franchigia anche per il servizio di acquedotto

13.0 IDENTIFICAZIONE UNIVOCA DEL PUNTO DI FORNITURA

Attribuzione del codice identificativo unico

Entro il 31 dicembre 2023 il gestore è tenuto ad attribuire un codice identificativo unico e geolocalizzato per ogni utenza contrattualizzata.

Il codice identificativo unico dovrà essere composto da 16 caratteri numerici, composti come segue:

- 2 cifre che identificano il codice Istat della Regione in cui è situata l'utenza;
- 6 cifre che identificano il codice Istat del Comune;
- 8 cifre di codice numerico progressivo.

Laddove nello stesso Comune le utenze siano servite da più gestori, dovrà essere cura dell'Ente di governo dell'ambito assicurare che adottino codici numerici progressivi diversi.

Allegato 1 - TIBSI

**(TESTO INTEGRATO DELLE MODALITÀ APPLICATIVE DEL BONUS
SOCIALE IDRICO PER LA FORNITURA DI ACQUA AGLI UTENTI
DOMESTICI ECONOMICAMENTE DISAGIATI)**

e atti conseguenti

TESTO INTEGRATO DELLE MODALITÀ APPLICATIVE DEL BONUS SOCIALE
IDRICO PER LA FORNITURA DI ACQUA AGLI UTENTI DOMESTICI
ECONOMICAMENTE DISAGIATI (TIBSI)

Allegato A alla deliberazione 21 dicembre 2017, 897/2017/R/IDR, modificato e integrato
con deliberazioni 227/2018/R/IDR, 165/2019/R/COM, 3/2020/R/IDR e 63/2021/R/COM

TITOLO I

DEFINIZIONI E AMBITO DI APPLICAZIONE	3
Articolo 1 Definizioni	3
Articolo 2 Ambito di applicazione.....	6
Articolo 3 Condizioni per l'ammissione al bonus sociale idrico	7
Articolo 4 Modalità di richiesta del bonus sociale idrico	8
Articolo 4 bis	9
Articolo 5 Erogazione del bonus sociale idrico	10
Articolo 6 Quantificazione del bonus sociale idrico.....	10
Articolo 7 Aggiornamento del bonus sociale idrico	12
Articolo 8 Bonus idrico integrativo	12

TITOLO II 13

MODALITÀ DI COPERTURA DELL'ONERE DERIVANTE DAL RICONOSCIMENTO DEL BONUS SOCIALE IDRICO E DISPOSIZIONI ALLA CSEA	13
Articolo 9 Istituzione del Conto per la perequazione dei costi relativi all'erogazione del bonus sociale idrico	13
Articolo 10 Esazione della componente UI3	14
Articolo 11 Compensazioni dei gestori.....	15

TITOLO III..... 16

OBBLIGHI INFORMATIVI E SCAMBIO DI DATI	16
Articolo 12 Obblighi di comunicazione dati.....	16
Articolo 12 bis	18
Articolo 13 Controlli sui dati	19
Articolo 14 Registrazione di informazioni e dati concernenti l'erogazione del bonus sociale idrico agli utenti economicamente disagiati	20
Articolo 15 Obblighi di informativa per i gestori	21

Titolo I

DEFINIZIONI E AMBITO DI APPLICAZIONE**Articolo 1***Definizioni*

- 1.1 Ai fini del presente provvedimento inerente le modalità applicative per l'erogazione del bonus sociale idrico agli utenti domestici residenti economicamente disagiati, si applicano le seguenti definizioni:
- **Autorità** è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, istituita ai sensi della legge n. 481/95;
 - **Anagrafica SGAt** è un archivio informatico istituito presso SGAt a cui devono accreditarsi i gestori del servizio di acquedotto che operano nel comparto della distribuzione;
 - **bonus idrico integrativo** è il bonus idrico riconosciuto su base locale dal gestore del SII, ove approvato dall'Ente di governo dell'Ambito;
 - **bonus sociale idrico** è il bonus idrico istituito in coerenza con le disposizioni in materia di tariffa sociale del servizio idrico integrato di cui all'articolo 60, comma 1, della legge 28 dicembre 2015, n. 221, all'articolo 3, comma 1, del d.P.C.M. 13 ottobre 2016 e all'articolo 57-bis, comma 4, del decreto-legge 26 ottobre 2019, n. 124;
 - **CSEA** è la Cassa per i Servizi Energetici e Ambientali;
 - **cessazione della fornitura** è la cessazione degli effetti del contratto di fornitura ad uso domestico residente nella titolarità dell'utente agevolato;
 - **contratto di fornitura** è il contratto stipulato dall'utente finale con il gestore del SII;
 - **disagio economico sociale** è la condizione di vulnerabilità in cui versa un utente diretto o indiretto, come definita all'articolo 1, comma 3, del decreto ministeriale 29 dicembre 2016 e s.m.i e all'articolo 3, commi 9 e 9bis del decreto legge 185/08;
 - **Ente di governo dell'Ambito** è la struttura dotata di personalità giuridica di cui all'articolo 148 comma 4 del d.lgs. 152/06 (e s.m.i.);
 - **famiglia numerosa** è il nucleo familiare di cui all'articolo 3, comma 9bis, del decreto-legge n. 185/08;
 - **fornitura idrica** è la fornitura afferente al servizio di acquedotto nonché ai servizi di fognatura e depurazione;

- **gestore** è il soggetto che gestisce il SII ovvero il singolo servizio di distribuzione di acqua destinata al consumo umano in virtù di qualunque forma di titolo autorizzativo e con qualunque forma giuridica in un determinato territorio, ivi inclusi i Comuni che lo gestiscono in economia;
- **ISEE** è l'Indicatore della situazione economica equivalente, di cui al d.P.C.M. 5 dicembre 2013, n. 159;
- **modulo di richiesta di attivazione/disattivazione/modifica dati** è il modulo contenente le informazioni necessarie per la domanda di ammissione al bonus sociale idrico;
- **nucleo ISEE** è il nucleo familiare rilevante ai fini del calcolo dell'ISEE;
- **numerosità famiglia anagrafica** è il numero di componenti la famiglia anagrafica intesa come insieme di persone legate da vincoli di matrimonio, parentela, affinità, adozione, tutela o da vincoli affettivi, conviventi nella medesima residenza;
- **pensione di cittadinanza (Pdc)** è la pensione di cui all'articolo 1, comma 2, del decreto legge 28 gennaio 2019, n. 4, convertito con modificazioni dalla legge 28 marzo 2019 n. 26;
- **quantitativo essenziale di acqua** è il quantitativo minimo vitale, fissato dal d.P.C.M. 13 ottobre 2016, in 50 litri/abitante/giorno (corrispondenti a 18,25 mc/abitante/anno), necessario al soddisfacimento dei bisogni fondamentali;
- **reddito di cittadinanza (Rdc)** è il reddito di cui all'articolo 1, comma 1, del decreto legge 28 gennaio 2019, n. 4, convertito con modificazioni dalla legge 28 marzo 2019 n. 26;
- **richiesta congiunta di ammissione alla compensazione per disagio economico** è la richiesta di ammissione al bonus sociale idrico presentata contemporaneamente a quella per il bonus sociale elettrico e/o gas;
- **SGate** è il Sistema di Gestione delle Agevolazioni sulle Tariffe Energetiche di cui all'articolo 33 del TIBEG;
- **SII** è l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, fognatura e depurazione delle acque reflue, ovvero ciascuno dei suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione ad usi multipli, potabilizzazione e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali;
- **tariffa agevolata** è la tariffa di cui all'articolo 5, comma 1, del TICSI;
- **tariffa di depurazione** è la tariffa di cui all'articolo 6, comma 1, del TICSI;
- **tariffa di fognatura** è la tariffa di cui all'articolo 6, comma 1, del TICSI;
- **utente diretto** è l'utente finale titolare di una fornitura ad uso domestico residente in condizione di disagio economico sociale;

- **utente indiretto**, ai fini del presente provvedimento, è un qualsiasi componente del nucleo ISEE in condizioni di disagio economico sociale che utilizza nell'abitazione di residenza una fornitura idrica intestata ad un'utenza condominiale;
- **utente finale** è la persona fisica o giuridica che intende stipulare o ha stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del SII. Le utenze condominiali sono a tutti gli effetti equiparate alle utenze finali;
- **utenza condominiale** è l'utenza servita da un unico punto di consegna che distribuisce acqua a più unità immobiliari, anche con diverse destinazioni d'uso;
- **d.P.C.M. 5 dicembre 2013, n. 159** è il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 5 dicembre 2013 recante "Regolamento concernente la revisione delle modalità di determinazione e i campi di applicazione dell'Indicatore della situazione economica equivalente";
- **d.P.C.M. 29 agosto 2016** è il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 29 agosto 2016 recante "Disposizioni in materia di contenimento della morosità nel servizio idrico integrato";
- **d.P.C.M. 13 ottobre 2016** è il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 13 ottobre 2016 recante "Tariffa sociale del servizio idrico integrato";
- **decreto interministeriale 28 dicembre 2007** è il decreto del Ministro dello Sviluppo Economico, di concerto con i Ministri dell'Economia e delle Finanze, delle Politiche per la Famiglia e della Solidarietà sociale del 28 dicembre 2007, recante "Determinazione dei criteri per la definizione delle compensazioni della spesa sostenuta per la fornitura di energia elettrica per i clienti economicamente svantaggiati e per i clienti in gravi condizioni di salute, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale, Serie generale, n. 41 del 18 febbraio 2008";
- **decreto ministeriale 29 dicembre 2016** è il decreto del Ministro dello Sviluppo Economico che introduce modifiche alla misura prevista dal decreto interministeriale 28 dicembre 2007;
- **decreto-legge 29 novembre 2008 n. 185** è il decreto recante "Misure urgenti per il sostegno a famiglie, lavoro, occupazione e impresa e per ridisegnare in funzione anti-crisi il quadro strategico nazionale", convertito con modificazioni in legge 28 gennaio 2009, n. 2;
- **decreto legge 28 gennaio 2019 n. 4** è il decreto legge recante "Disposizioni in materia di reddito di cittadinanza e di pensioni" convertito con modificazioni dalla legge 28 marzo 2019, n. 26;

- **decreto-legge 26 ottobre 2019, n. 124** è il decreto legge recante “Disposizioni urgenti in materia fiscale e per esigenze indifferibili” convertito con modificazioni dalla legge 19 dicembre 2019, n. 157;
 - **decreto interdirigenziale 14 settembre 2009 n. 70341** è il decreto interdirigenziale recante “Disciplina per l’estensione delle tariffe elettriche agevolate di cui all’articolo 1, comma 375 della legge n. 266/2005, ai beneficiari della Carta acquisti di cui all’articolo 81, comma 32, del decreto-legge n. 112/2008, convertito, con modificazioni, dalla legge n. 133/2008”;
 - **decreto legislativo 15 settembre 2017 n. 147** è il decreto recante “Disposizioni per l’introduzione di una misura nazionale di contrasto alla povertà”;
 - **legge 28 dicembre 2015, n. 221** è la legge recante “Disposizioni in materia ambientale per promuovere misure di green economy e per il contenimento dell’uso eccessivo di risorse naturali”;
 - **RQSII** è l’Allegato A alla deliberazione 23 dicembre 2015, 655/2015/R/IDR;
 - **TIBEG** è l’Allegato A alla deliberazione 26 settembre 2013, 402/2013/R/com;
 - **TICSI** è l’Allegato A alla deliberazione 28 settembre 2017, 665/2017/R/IDR;
 - **TIT** è l’Allegato A alla deliberazione 27 dicembre 2019, 568/2019/R/EEL.
- 1.2 Per quanto non espressamente disposto nel presente articolo, si applicano le definizioni previste dalla regolazione dell’Autorità *ratione temporis* vigente.

Articolo 2

Ambito di applicazione

- 2.1 Ai sensi dell’articolo 3, comma 1, del d.P.C.M. 13 ottobre 2016 - attuativo dell’articolo 60, comma 1, della legge 28 dicembre 2015, n. 221 - nonché dell’articolo 57-bis, comma 4, del decreto-legge 26 ottobre 2019, n. 124, è istituito il bonus sociale idrico per la fornitura di acqua e per la fornitura dei servizi di fognatura e depurazione agli utenti domestici residenti. Il bonus sociale idrico è riconosciuto agli utenti domestici residenti che risultino:

- a) in condizioni di disagio economico sociale;
 - b) beneficiari del Rdc o della Pdc.
- 2.2 [Il bonus sociale idrico è riconosciuto, con le modalità di seguito disciplinate, in relazione alle utenze dirette e alle utenze indirette per un periodo di 12 (dodici) mesi, salvo rinnovo.]¹

Articolo 3²

Condizioni per l'ammissione al bonus sociale idrico

- 3.1 [Sono ammessi al bonus sociale idrico, quantificato al successivo Articolo 6, gli utenti diretti e indiretti che ricadono nelle condizioni di cui all'Articolo 2, comma 2.1, lett. a) e b).
- 3.2 Per gli utenti diretti, il bonus sociale idrico è riconosciuto a condizione che il contratto di fornitura idrica per il quale si richiede l'agevolazione sia intestato ad uno dei componenti il nucleo ISEE e sia garantita la coincidenza:
- i. della residenza anagrafica dell'intestatario del contratto di fornitura idrica con l'indirizzo di fornitura del medesimo contratto;
 - ii. del nominativo e del codice fiscale dell'intestatario del contratto di fornitura idrica con il nominativo di un componente il nucleo ISEE di cui all'Articolo 1 comma 1.1.
- 3.3 Per gli utenti indiretti, il bonus sociale idrico è riconosciuto a condizione che sia garantita la coincidenza tra la residenza anagrafica di un componente il nucleo ISEE di cui all'Articolo 1 comma 1.1 e l'indirizzo della fornitura condominiale di cui il medesimo nucleo usufruisce, ovvero a condizione che l'indirizzo di residenza anagrafica del richiedente sia riconducibile all'indirizzo di fornitura dell'utenza condominiale.
- 3.4 Il nucleo ISEE di cui all'Articolo 1 comma 1.1, che versi nelle condizioni di cui all'Articolo 2, comma 2.1, lett. a) e b), ha diritto al bonus sociale idrico con riferimento ad un solo contratto di fornitura.]
- 3.5 *[soppresso]*

¹ Comma abrogato dalla deliberazione 63/2021/R/com in quanto non compatibile con il regime automatico di riconoscimento del bonus sociale idrico di cui all'art. 57-bis, comma 5, del decreto-legge 124/19, entrato in vigore il 1° gennaio 2021.

² Articolo abrogato dalla deliberazione 63/2021/R/com in quanto non compatibile con il regime automatico di riconoscimento del bonus sociale idrico di cui all'art. 57-bis, comma 5, del decreto-legge 124/19, entrato in vigore il 1° gennaio 2021.

Articolo 4³*Modalità di richiesta del bonus sociale idrico*

- 4.1 [Ai fini dell'ammissione al bonus sociale idrico, l'utente diretto o indiretto interessato deve presentare apposita richiesta presso il proprio Comune di residenza (o altro organismo istituzionale individuato dal Comune), fornendo le informazioni e le certificazioni previste nella Tabella 1.
- 4.2 La richiesta di ammissione alla compensazione per la fornitura idrica deve essere presentata congiuntamente alle richieste per l'ottenimento del bonus sociale elettrico e/o gas.
- 4.3 Ai fini della richiesta di cui al precedente comma 4.2, l'utente interessato è tenuto ad utilizzare l'apposita modulistica messa a disposizione sul sito internet dell'Autorità (www.arera.it), e congiuntamente sul sito internet del gestore, sul sito internet dell'Ente di governo dell'Ambito territorialmente competente e sul sito internet di SGAtè (www.sgate.anci.it).
- 4.4 Successivamente alla richiesta di cui al precedente comma 4.2 e alle verifiche effettuate dal Comune, l'utente interessato riceverà dal proprio Comune, attraverso SGAtè, la comunicazione di ammissione o di non ammissione al bonus sociale idrico congiuntamente a quella relativa all'ammissione o non ammissione al bonus sociale elettrico e/o gas.
- 4.5 *[soppresso]*
- 4.6 Il gestore ricevuta la comunicazione di ammissione ed effettuate le verifiche di competenza di cui all'Articolo 13, provvede ad erogare il bonus sociale idrico:
- i. per gli utenti diretti nella prima fattura utile;
 - ii. per gli utenti indiretti entro 60 (sessanta) giorni dalla conclusione delle suddette verifiche.]

³ Articolo abrogato dalla deliberazione 63/2021/R/com in quanto non compatibile con il regime automatico di riconoscimento del bonus sociale idrico di cui all'art. 57-bis, comma 5, del decreto-legge 124/19, entrato in vigore il 1° gennaio 2021.

*Articolo 4 bis*⁴*Modalità di rinnovo e variazione*

- 4.1*bis* [La richiesta di rinnovo per ulteriori 12 (dodici) mesi del bonus sociale idrico deve essere presentata con le modalità di cui all'Articolo 4, secondo quanto stabilito dall'Articolo 5 del TIBEG.
- 4.2*bis* In caso di cessazione della fornitura idrica prima del termine del periodo di agevolazione di cui al comma 2.2, il gestore provvede a corrispondere nella fattura di chiusura del rapporto contrattuale, di cui all'articolo 39 del RQSII, la quota del bonus sociale idrico residua a completamento dell'intero periodo di agevolazione. Né l'utente diretto interessato, né alcun componente del nucleo ISEE ha titolo a beneficiare di una nuova compensazione per il medesimo periodo di agevolazione.
- 4.3*bis* Eventuali variazioni nella numerosità familiare, prima del termine del periodo di agevolazione, possono trovare applicazione a partire dal successivo periodo di rinnovo.
- 4.4*bis* In deroga a quanto previsto al comma 4.3 *bis*, il gestore adegua il corrispettivo del bonus sociale idrico in coerenza con l'applicazione dei criteri di articolazione tariffaria disposti dal TICSII qualora durante il periodo di agevolazione, l'utente presenti al gestore medesimo un'autocertificazione delle eventuali variazioni come previsto dall'articolo 3, comma 6, del TICSII; ai fini dell'adeguamento del bonus sociale idrico tale certificazione deve attestare, ai sensi dell'articolo 47 del d.P.R. 445/00, che la variazione della numerosità della famiglia anagrafica non comporti una modifica della condizione di disagio economico e sociale.
- 4.5*bis* L'utente indiretto, ed ogni componente del suo nucleo ISEE, che nel corso del periodo di agevolazione divenga utente diretto non ha titolo a beneficiare di una nuova compensazione per il medesimo periodo di agevolazione.]

⁴ Articolo abrogato dalla deliberazione 63/2021/R/com in quanto non compatibile con il regime automatico di riconoscimento del bonus sociale idrico di cui all'art. 57-bis, comma 5, del decreto-legge 124/19, entrato in vigore il 1° gennaio 2021.

Articolo 5⁵*Erogazione del bonus sociale idrico*

- 5.1 [Il bonus sociale idrico è riconosciuto dal gestore:
- a) agli utenti diretti, in bolletta con la cadenza di fatturazione prevista dall'art 38 del RQSII, mediante l'applicazione, pro-quota giorno, di una componente tariffaria compensativa, *b_s*, espressa in euro, a decurtazione dei corrispettivi relativi alla quota variabile del servizio di acquedotto e dei servizi di fognatura e depurazione;
 - b) agli utenti indiretti, mediante l'erogazione di un contributo *una tantum*, riconosciuto mediante accredito sul conto corrente (bancario o postale) o con il recapito di un assegno circolare non trasferibile o con altra modalità. Tali modalità devono garantire la tracciabilità e l'identificazione del soggetto beneficiario dell'agevolazione.
- 5.2 In relazione all'ammontare di bonus sociale idrico riconosciuto, il gestore garantisce separata evidenza contabile e fornisce all'Autorità, all'Ente di governo dell'Ambito territorialmente competente e alla CSEA le informazioni di cui al successivo Articolo 12.]
- 5.3 *[soppresso]*

Articolo 6⁶*Quantificazione del bonus sociale idrico*

- 6.1 [Le modalità di determinazione del bonus sociale idrico per gli utenti diretti e indiretti sono fissate dall'Autorità in coerenza con i criteri di cui all'articolo 3, comma 2, del d.P.C.M. 13 ottobre 2016 e sulla base delle disposizioni di cui all'articolo 57-bis, comma 4, del decreto-legge 26 ottobre 2019, n. 124.
- 6.2 Ciascun gestore eroga, secondo le modalità di cui all'Articolo 5, un bonus sociale idrico calcolato, tenuto conto della numerosità della famiglia anagrafica, applicando al quantitativo minimo vitale la somma delle seguenti tariffe unitarie:

⁵ Articolo abrogato dalla deliberazione 63/2021/R/com in quanto non compatibile con il regime automatico di riconoscimento del bonus sociale idrico di cui all'art. 57-bis, comma 5, del decreto-legge 124/19, entrato in vigore il 1° gennaio 2021.

⁶ Articolo abrogato dalla deliberazione 63/2021/R/com in quanto non compatibile con il regime automatico di riconoscimento del bonus sociale idrico di cui all'art. 57-bis, comma 5, del decreto-legge 124/19, entrato in vigore il 1° gennaio 2021.

- la tariffa agevolata determinata ai fini della quantificazione della quota variabile del corrispettivo di acquedotto;
- la tariffa di fognatura, proporzionale al consumo, individuata per la quantificazione della quota variabile del corrispettivo di fognatura;
- la tariffa di depurazione, proporzionale al consumo, individuata per la quantificazione della quota variabile del corrispettivo di depurazione.

In ciascun anno a , si ha:

$$B_n^S = (T_{agev\ n}^a + Tf_n^a + Td_n^a) * 18,25 * i$$

dove:

B_n^S è il bonus sociale idrico, espresso in euro per anno;

n è l' n -esimo gestore, con $n = 1, \dots, N$;

$T_{agev\ n}^a$ è la tariffa agevolata come definita all'articolo 5, comma 1, del TICSII (espressa in euro al metro cubo);

Tf_n^a è la tariffa di fognatura come definita all'articolo 6, comma 1, del TICSII (espressa in euro al metro cubo);

Td_n^a è la tariffa di depurazione come definita all'articolo 6, comma 1, del TICSII (espressa in euro al metro cubo);

i è il numero dei componenti la famiglia anagrafica.

- 6.3 In caso di morosità pregressa, purchè siano trascorsi i tempi di cui all'articolo 46 e/o 47 del RQSII, per gli utenti diretti, la quota di bonus sociale idrico non ancora erogata può essere trattenuta dal gestore a diretta compensazione dell'ammontare rimasto insoluto e oggetto di costituzione in mora. Tale facoltà viene evidenziata dal gestore nella comunicazione di costituzione in mora.]

Articolo 7⁷*Aggiornamento del bonus sociale idrico*

- 7.1 [L'ammontare pro capite del bonus sociale idrico riconosciuto da ciascun gestore viene adeguato in coerenza con l'aggiornamento della tariffa agevolata e delle tariffe di fognatura e depurazione secondo i criteri recati dal TICS, a decorrere dalla data del medesimo aggiornamento.
- 7.2 In esito alla procedura di aggiornamento di cui al precedente comma 7.1, il gestore eroga l'eventuale componente a conguaglio:
- a) all'utente domestico residente diretto a far data dall'applicazione della nuova tariffa agevolata e delle nuove tariffe di fognatura e depurazione;
 - b) all'utente indiretto a decorrere dalla data di rinnovo del bonus.]

Articolo 8*Bonus idrico integrativo*

- 8.1 Ad integrazione del bonus sociale idrico, l'Ente di governo dell'Ambito territorialmente competente, anche d'intesa con il gestore, può garantire il mantenimento delle agevolazioni migliorative locali, ovvero introdurre condizioni di miglior favore sul territorio di propria competenza rispetto a quelle minime previste dalla regolazione nazionale:
- a) riconoscendo all'utente finale un ammontare aggiuntivo rispetto a quello di cui al precedente comma 6.2, ovvero, a far data dal 1 gennaio, di cui all'Articolo 15 dell'Allegato A alla deliberazione 63/2021/R/com;⁸
 - b) ampliando la soglia ISEE prevista per l'ammissione al bonus.
- 8.2 Qualora l'Ente di governo dell'Ambito approvi l'introduzione ovvero il mantenimento delle eventuali condizioni di miglior favore, il gestore riconosce all'utente finale un bonus idrico integrativo *B'* erogato:
- a) agli utenti diretti, in bolletta, mediante l'applicazione di una componente tariffaria compensativa, *b_I*, espressa in euro;

⁷ Articolo abrogato dalla deliberazione 63/2021/R/com in quanto non compatibile con il regime automatico di riconoscimento del bonus sociale idrico di cui all'art. 57-bis, comma 5, del decreto-legge 124/19, entrato in vigore il 1° gennaio 2021.

⁸ Lettera così modificata dalla deliberazione 63/2021/R/com, tenuto conto del regime automatico di riconoscimento del bonus sociale idrico di cui all'art. 57-bis, comma 5, del decreto-legge 124/19, entrato in vigore il 1° gennaio 2021.

- b) agli utenti indiretti, mediante l'erogazione di un contributo *una tantum*, riconosciuto con le modalità stabilite autonomamente dal gestore.
- 8.3 Il maggior onere derivante dal riconoscimento delle agevolazioni migliorative locali non può in nessun caso essere compensato a valere sul *Conto per la perequazione dei costi relativi all'erogazione del bonus sociale idrico* di cui al successivo Articolo 9, comma 9.4.

Titolo II

MODALITÀ DI COPERTURA DELL'ONERE DERIVANTE DAL RICONOSCIMENTO DEL BONUS SOCIALE IDRICO E DISPOSIZIONI ALLA CSEA

Articolo 9

Istituzione del Conto per la perequazione dei costi relativi all'erogazione del bonus sociale idrico

- 9.1 A decorrere dal 1° gennaio 2018 è istituita la componente tariffaria UI3 per la perequazione dei costi relativi all'erogazione del bonus sociale idrico di cui al precedente Articolo 6, e a far data dal 1° gennaio 2021 di cui all'Articolo 15 dell'Allegato A alla deliberazione 63/2021/R/com, espressa in centesimi di euro per metro cubo ed applicata alle utenze del servizio idrico integrato, diverse da quelle dirette che versino nelle condizioni di cui all'Articolo 2, comma 2.1, lett. a) e b), come maggiorazione ai corrispettivi di acquedotto, di fognatura e di depurazione.⁹
- 9.2 Nel caso di utenze per le quali non sia disponibile la misura dei consumi, la componente UI3 va applicata alla stima dei metri cubi utilizzati da ciascun utente determinata dividendo il canone forfettario o la quota fissa applicata al medesimo utente per il prezzo unitario medio del servizio di acquedotto, fognatura e depurazione determinato dividendo il relativo ricavo del gestore per i volumi totali erogati o immessi in rete nell'anno precedente in relazione a ciascun singolo servizio.
- 9.3 L'Autorità aggiorna la componente UI3 di cui al precedente comma 9.1 con cadenza annuale, in relazione al fabbisogno del Conto di cui al successivo comma 9.4.

⁹ Comma così modificato dalla deliberazione 63/2021/R/com, tenuto conto del regime automatico di riconoscimento del bonus sociale idrico di cui all'art. 57-bis, comma 5, del decreto-legge 124/19, entrato in vigore il 1° gennaio 2021.

- 9.4 È istituito presso la CSEA il Conto per la perequazione dei costi relativi all'erogazione del bonus sociale idrico, alimentato dalla componente UI3 di cui al comma 9.1.
- 9.5 La CSEA può utilizzare le giacenze esistenti presso gli altri conti da essa gestiti per far fronte a eventuali carenze temporanee di disponibilità del Conto di cui al precedente comma 9.4, a condizione che sia garantita la capienza dei conti dai quali il prelievo è stato effettuato a fronte dei previsti pagamenti e che, a tal fine, si provveda al loro progressivo reintegro.

Articolo 10

Esazione della componente UI3

- 10.1 I gestori versano alla CSEA, entro 60 (sessanta) giorni dal termine di ciascun bimestre, gli importi derivanti dall'applicazione della componente UI3, e in particolare, se positiva, la differenza tra:
- l'ammontare derivante dall'applicazione della componente UI3 di cui al precedente comma 9.1, in relazione al servizio di acquedotto, fognatura e depurazione, fatturato nel bimestre medesimo;
 - le agevolazioni riconosciute, ai sensi del presente provvedimento e a far data dal 1° gennaio 2021 della deliberazione 63/2021/R/com, nel medesimo bimestre agli utenti domestici economicamente disagiati o ai beneficiari del Rdc o della Pdc.¹⁰
- 10.2 I soggetti che effettuano la fatturazione della fornitura idrica, ai fini di consentire il versamento degli importi di cui al comma 10.1, comunicano al gestore, entro 30 (trenta) giorni dall'emissione della fattura, i dati e le informazioni rilevanti per la determinazione degli importi medesimi.
- 10.3 In caso di mancato o parziale versamento da parte dei gestori, la CSEA:
- a) applica sulla somma dovuta un tasso di interesse di mora determinato secondo quanto previsto dal comma 41.4 dell'Allegato A alla deliberazione 27 dicembre 2019, 568/2019/R/EEL, recante il TIT;
 - b) sospende le erogazioni di contributi a carico del sistema eventualmente spettanti ai gestori beneficiari, fino al versamento da parte dei medesimi

¹⁰ Punto così modificato dalla deliberazione 63/2021/R/com, tenuto conto del regime automatico di riconoscimento del bonus sociale idrico di cui all'art. 57-bis, comma 5, del decreto-legge 124/19, entrato in vigore il 1° gennaio 2021.

degli importi dovuti secondo le modalità disciplinate dal presente provvedimento.

- 10.4 La CSEA definisce le modalità operative in base alle quali i gestori provvedono ai versamenti sul *Conto per la perequazione dei costi relativi all'erogazione del bonus sociale idrico*, assicurando la coerenza con il versamento delle altre componenti perequative relative al SII, e le sottopone, entro 90 (novanta) giorni dall'entrata in vigore del presente provvedimento, all'approvazione della Direzione Sistemi Idrici dell'Autorità.
- 10.5 Entro 120 (centoventi) giorni dal termine di ciascun bimestre, CSEA trasmette all'Autorità un rapporto dettagliato sulla gestione e l'andamento del conto di cui al precedente comma 9.4, fornendo gli elementi utili per un eventuale aggiornamento della componente UI3 e per il monitoraggio dei gestori inadempienti.

Articolo 11

Compensazioni dei gestori

- 11.1 Qualora la differenza di cui al precedente comma 10.1 risulti negativa, la CSEA, entro 90 (novanta) giorni dal termine del bimestre, liquida tale importo a favore del gestore.
- 11.2 Ai fini di quanto previsto al precedente comma 11.1, il gestore fornisce alla CSEA, secondo le procedure di cui al successivo comma 11.6, il dettaglio delle agevolazioni riconosciute e degli importi relativi alla fatturazione della componente UI3 ai sensi del presente provvedimento.
- 11.3 Il gestore trasmette alla CSEA tutte le informazioni e i dati necessari per consentire l'erogazione della compensazione, a titolo di conguaglio.
- 11.3**bis** L'importo definitivo riconosciuto al gestore potrà essere determinato e conguagliato da CSEA entro il 30 giugno dell'anno successivo a quello di erogazione del bonus sociale idrico solo dopo l'invio della relazione, di cui al successivo comma 11.3 *ter*, da parte dell'Ente di governo dell'Ambito territorialmente competente.
- 11.3**ter** Gli Enti di governo dell'Ambito territorialmente competenti provvedono ad inviare a CSEA la relazione di validazione entro il 30 aprile dell'anno successivo a quello di erogazione del bonus sociale idrico comunicando l'esito delle verifiche compiute sui dati e le informazioni comunicati dal gestore, relativi alla tariffa agevolata e alle tariffe di fognatura e di depurazione applicate, nonché ai relativi volumi fatturati.

- 11.4 I gestori tengono separata evidenza contabile dell'ammontare delle agevolazioni riconosciute e degli importi relativi alla fatturazione della componente UI3, pena la decadenza del diritto a ricevere le compensazioni dalla CSEA.
- 11.5 Gli oneri derivanti dalle compensazioni di cui al comma 11.1 sono posti in capo al Conto di cui al comma 9.4.
- 11.6 La CSEA predispone entro 90 (novanta) giorni dalla data di entrata in vigore del presente provvedimento le procedure per il riconoscimento delle compensazioni di cui al presente Articolo e le sottopone, entro il medesimo termine, all'approvazione della Direzione Sistemi Idrici dell'Autorità.
- 11.7 La CSEA verifica, anche a campione, la coerenza, la correttezza e la veridicità del contenuto della documentazione fornita dal gestore, ai fini dell'erogazione delle compensazioni di cui al presente Articolo, con particolare riferimento ai dati e alle informazioni trasmesse concernenti l'ammontare di bonus sociale idrico agli utenti diretti e indiretti economicamente disagiati. La CSEA effettua altresì il monitoraggio degli adempimenti in materia di obblighi di versamento della componente perequativa riportandone adeguata evidenza nel rapporto di cui al precedente comma 10.5.
- 11.8 Ai fini delle determinazioni di sua competenza, la CSEA può procedere ad accertamenti di natura amministrativa, tecnica, contabile e gestionale, consistenti nell'audizione e nel confronto dei soggetti coinvolti, nella ricognizione di luoghi ed impianti, nella ricerca, verifica e comparazione di documenti. In caso di rifiuto di collaborazione da parte dei gestori, la CSEA procede a far menzione della circostanza nel verbale, onde trarne elementi di valutazione.

Titolo III

OBBLIGHI INFORMATIVI E SCAMBIO DI DATI

Articolo 12

Obblighi di comunicazione dati

- 12.1 I gestori di cui al comma 1.1, anche sulla base delle informazioni acquisite dai gestori di fognatura e depurazione ove il servizio sia gestito separatamente, sono tenuti a comunicare, entro il 31 marzo di ogni anno, all'Autorità e all'Ente di governo dell'Ambito territorialmente competente, i

dati e le informazioni relativi al bonus sociale idrico e al bonus idrico integrativo, secondo quanto disposto dal successivo comma 12.3.

12.2 *[soppresso]*

12.3 In relazione al bonus sociale idrico, il gestore è tenuto a comunicare le informazioni e i dati, al 31 dicembre dell'anno precedente, disaggregati per ATO, relativi a:

- a) i volumi fatturati in relazione al servizio di acquedotto, al servizio di fognatura e al servizio di depurazione, distinti per tipologia d'uso;
- b) l'ammontare di UI3 fatturata agli utenti e il corrispondente ammontare versato alla CSEA;
- c) l'ammontare di bonus sociale idrico erogato;
- d) il numero dei nuclei familiari agevolati;
- e) il numero complessivo delle persone fisiche assunte - ovvero risultanti - quali componenti i nuclei familiari agevolati;¹¹
- f) la tariffa agevolata e le tariffe di fognatura e di depurazione applicate, ai fini del riconoscimento dell'agevolazione.

12.4 In relazione al bonus idrico integrativo, il gestore è tenuto a comunicare le informazioni e i dati, al 31 dicembre dell'anno precedente, disaggregati per ATO relativi a:

- a) l'ammontare di bonus idrico integrativo erogato;
- b) il numero dei nuclei familiari agevolati;
- c) il numero complessivo degli utenti agevolati.

12.5 A corredo dei dati e delle informazioni di cui al precedente comma 12.4, il gestore trasmette all'Autorità una nota illustrativa contenente la descrizione della tipologia di agevolazione riconosciuta su base locale agli utenti in condizioni di vulnerabilità economica.

¹¹ Lettera così modificata dalla deliberazione 63/2021/R/com, tenuto conto del regime automatico di riconoscimento del bonus sociale idrico di cui all'art. 57-bis, comma 5, del decreto-legge 124/19, entrato in vigore il 1° gennaio 2021.

Articolo 12 bis¹²*Scambio di informazioni finalizzate all'erogazione del bonus sociale idrico*

- 12.1**bis** [Al fine di semplificare la procedura di riconoscimento del bonus e di effettuare verifiche incrociate circa la veridicità dei dati forniti dagli utenti diretti e indiretti per l'ammissione all'agevolazione, i Comuni ed i gestori si avvalgono di SGAtè.
- 12.2**bis** SGAtè, in relazione ad un utente diretto o indiretto ammesso all'agevolazione dal Comune di residenza, comunica al gestore:
- i. gli elementi informativi necessari alle verifiche di sua competenza e alla quantificazione ed erogazione del bonus sociale idrico;
 - ii. il periodo di durata dell'agevolazione, calcolato in 12 (dodici) mesi a partire dal primo giorno del secondo mese successivo alla trasmissione degli elementi di cui alla lettera i).
- 12.3**bis** Il gestore provvede a comunicare a SGAtè l'esito dei controlli di cui all'Articolo 13 entro il primo giorno del secondo mese successivo alla messa a disposizione delle informazioni da parte di SGAtè.
- 12.4**bis** Ai fini di cui al comma 12.1 *bis* i gestori sono tenuti ad accreditarsi all'anagrafica SGAtè entro il 30 giugno 2018, con le modalità pubblicate sul sito (www.sgate.anci.it).
- 12.5**bis** Qualora SGAtè, al momento della trasmissione delle informazioni, di cui al comma 12.2 *bis* lettera i), al gestore, verifichi il mancato accreditamento del gestore medesimo, o rilevi variazioni rispetto alle informazioni dichiarate dal gestore al momento dell'accREDITAMENTO, comunica:
- i. una sola volta al gestore, entro 5 (cinque) giorni lavorativi all'indirizzo PEC presente in anagrafica, che deve provvedere ad accreditarsi e/o effettuare le variazioni nell'anagrafica di accREDITAMENTO di cui al comma 12.4 *bis* entro 20 (venti) giorni lavorativi dal ricevimento della comunicazione per consentire il trasferimento automatico degli elementi informativi di cui al comma 12.2 *bis* lettera i); trascorso senza esiti tale periodo gli utenti interessati verranno informati che per ottenere il bonus dovranno rivolgersi direttamente al gestore;

¹² Articolo abrogato dalla deliberazione 63/2021/R/com in quanto non compatibile con il regime automatico di riconoscimento del bonus sociale idrico di cui all'art. 57-bis, comma 5, del decreto-legge 124/19, entrato in vigore il 1° gennaio 2021.

- ii. all'Ente di governo dell'Ambito territorialmente competente, entro 5 (cinque) giorni lavorativi, che il gestore non ha ancora provveduto ad accreditarsi o ad effettuare le variazioni in anagrafica;
- iii. entro 30 (trenta) giorni lavorativi all'utente, il cui gestore non risulti correttamente accreditato, che per ottenere il bonus è necessario che presenti direttamente al proprio gestore presso lo sportello di cui all'articolo 52 del RQSII o tramite il sito *internet* del gestore medesimo, la comunicazione di cui al comma 4.4;
- iv. all'Autorità, entro il quinto giorno lavorativo del mese $n + 1$, l'elenco dei gestori che non hanno effettuato l'accredimento a SGAt e o non hanno apportato modifiche in anagrafica e il numero delle domande ad essi associate.

12.6bis Nei casi di cui al precedente comma 12.5 bis lettera ii), l'Ente di governo dell'Ambito sollecita tempestivamente il gestore ad accreditarsi a SGAt e, e/o ad effettuare le opportune modifiche in anagrafica informandolo della necessità di provvedere all'accredimento entro 20 (venti) giorni lavorativi calcolati a far data dal ricevimento della comunicazione da parte di SGAt e.

12.7bis Ai fini di cui al comma 12.5 bis lettera ii), gli Enti di governo dell'Ambito sono tenuti ad accreditarsi a SGAt e entro il 30 giugno 2018 con le modalità pubblicate sul sito (www.sgate.anci.it.)]

Articolo 13¹³ *Controlli sui dati*

- 13.1 [I gestori, assunte come verificate dal Comune di residenza le informazioni attinenti l'indirizzo di residenza, la numerosità del nucleo anagrafico, la condizione di disagio economico e sociale dell'intestatario del contratto di fornitura, sono tenuti a verificare le informazioni riportate nella Tabella 2.
- 13.2 In esito alle verifiche di cui al comma 13.1, le informazioni trasmesse dagli utenti richiedenti il bonus e quelle risultanti dal contratto di fornitura e dai documenti di fatturazione devono risultare allineate.
- 13.3 Nel caso in cui, a valle delle attività di cui al precedente comma 13.1, non risulti comunque corrispondenza tra le informazioni fornite dall'utente e trasmesse da SGAt e quelle riportate nella propria banca dati, il gestore

¹³ Articolo abrogato dalla deliberazione 63/2021/R/com in quanto non compatibile con il regime automatico di riconoscimento del bonus sociale idrico di cui all'art. 57-bis, comma 5, del decreto-legge 124/19, entrato in vigore il 1° gennaio 2021.

provvede a comunicare a SGAtè l'esito negativo delle verifiche di propria competenza per la comunicazione all'utente.

13.4 *[soppresso]*

13.5 Ai fini dell'esito negativo di cui al comma 13.3 non costituisce elemento determinante il "codice fornitura". Poiché tale codice non è univocamente determinato il gestore può restituire un esito positivo anche in presenza di non perfetta coincidenza fra quello trasmesso da SGAtè e quello risultante dalla banca dati del gestore.

13.6 Qualora il gestore riscontri una non coincidenza fra i dati di cui al comma 13.1 trasmessi da SGAtè e verificati dal Comune e quelli contenuti nella propria banca dati, adegua la propria banca dati.

13.7 In deroga a quanto previsto al comma 13.6, nel caso in cui il gestore, sulla base dell'anagrafica comunale utilizzata ai fini dell'applicazione del TICSÌ, possieda un'anagrafica delle utenze diversa da quella comunicata da SGAtè, perché aggiornata successivamente alla data di ammissione della domanda di bonus sociale idrico, comunica a SGAtè tale difformità.]

Articolo 14

Registrazione di informazioni e dati concernenti l'erogazione del bonus sociale idrico agli utenti economicamente disagiati

14.1 Il gestore predispone un registro, disponibile su apposito supporto informatico, al fine di registrare informazioni e dati concernenti l'erogazione del bonus sociale idrico agli utenti diretti e indiretti. Il gestore deve altresì registrare i dati e le informazioni relativi all'erogazione del bonus idrico integrativo, qualora previsto dall'Ente di governo dell'Ambito territorialmente competente. Il registro deve riportare i dati e le informazioni, disaggregati per ogni singolo ATO, comune, nel quale il gestore svolge il servizio di acquedotto (comparto distribuzione) e i servizi di fognatura e depurazione, secondo il dettaglio di cui alla Tabella 3 in relazione al bonus sociale idrico, secondo il dettaglio di cui alla Tabella 4 in relazione al bonus idrico integrativo.

14.2 I dati e le informazioni contenute nel registro di cui al precedente comma 14.1 devono essere comunicati:

- a) all'Autorità per ogni ATO in cui il gestore eroga il servizio;
- b) a ciascun Ente di governo dell'Ambito, relativamente all'ATO di competenza.

14.3 *[soppresso]*

14.4 È fatta salva la facoltà degli Enti di governo dell'Ambito di richiedere al gestore la registrazione e la comunicazione di un contenuto informativo di maggior dettaglio.

14.5 Ai fini di consentire l'effettuazione dei controlli per accertare la veridicità dei dati e delle informazioni comunicati ai sensi del precedente comma 14.2 e assicurare il rispetto delle disposizioni del presente TIBSI, i gestori devono:

- a) aggiornare il registro di cui al precedente comma 14.1 con le informazioni e i dati richiesti;
- b) conservare in modo ordinato e accessibile tutta la documentazione necessaria per assicurare la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati per un periodo non inferiore ai cinque anni solari successivi a quello di registrazione.

Articolo 15¹⁴*Obblighi di informativa per i gestori*

15.1 [Ciascun gestore provvede a dare la più ampia pubblicità alle disposizioni del presente provvedimento, anche tramite il proprio sito internet. A tal fine fa riferimento allo schema di informativa pubblicato sul sito internet dell'Autorità nelle apposite sezioni dedicate (www.arera.it).

15.2 Ciascun gestore provvede ad inserire nel documento di fatturazione nel quale venga riconosciuta la compensazione per la fornitura idrica intestata all'utente diretto la seguente dicitura:

“La Sua fornitura è ammessa al bonus sociale idrico ai sensi del d.P.C.M. 13 ottobre 2016. Il periodo di agevolazione è dal ... al La richiesta di rinnovo, qualora se ne verificano le condizioni, deve essere effettuata entro xxxxx”.

15.3 Il gestore provvede altresì a pubblicare sul proprio sito *internet* i corrispettivi tariffari applicati all'utenza dando particolare evidenza alla tariffa agevolata, di cui all'articolo 5, comma 1, del TICSII, e alle tariffe di fognatura e depurazione di cui all'articolo 6, comma 1, del TICSII, applicate ai fini del riconoscimento del bonus sociale idrico, nonché al dato relativo

¹⁴ Articolo abrogato dalla deliberazione 63/2021/R/com in quanto non compatibile con il regime automatico di riconoscimento del bonus sociale idrico di cui all'art. 57-bis, comma 5, del decreto-legge 124/19, entrato in vigore il 1° gennaio 2021.

alla fascia di consumo annuo agevolata, come individuata dall'Ente di governo dell'Ambito ovvero dal soggetto competente.]

Tabella 1 ¹⁵

Elementi informativi da presentare all'atto della domanda di bonus sociale idrico

		Utente diretto	Utente indiretto
1	Nome – Cognome	X	X
2	Codice fiscale	X	X
3	Indirizzo di residenza	X	X
4	Numerosità famiglia anagrafica	X	X
5	Eventuale attestazione famiglia numerosa*	X	X
6	Almeno un recapito (telefono o indirizzo di posta elettronica)	X	X
7	Numero identificativo ISEE	X	X
8	Valore indicatore ISEE	X	X
9	Data rilascio ISEE	X	X
10	Eventuale condizione di beneficiario di Rdc/Pdc	X	X
11	Codice fiscale dei componenti il nucleo ISEE	X	X
12	Nominativo gestore idrico	X	X***
13	Codice fornitura	X	X***
14	Intestatario del contratto di fornitura idrica se diverso dal richiedente	X	
15	Indirizzo utenza condominiale se diverso dall'indirizzo di residenza**	X	X
16	Codice IBAN facoltativo		X

*di cui all'articolo 1 del presente provvedimento

**qui si prefigura il caso in cui il condominio possa avere più indirizzi

***facoltativo

¹⁵ Tabella abrogata dalla deliberazione 63/2021/R/com in quanto non compatibile con il regime automatico di riconoscimento del bonus sociale idrico di cui all'art. 57-bis, comma 5, del decreto-legge 124/19, entrato in vigore il 1° gennaio 2021.

Tabella 2 ¹⁶

Elementi soggetti a verifica del gestore

	Utente diretto/indiretto
Nome – Cognome intestatario contratto di fornitura	X
Codice fiscale	X
Indirizzo di fornitura	X
Tariffa uso domestico residente (non applicabile per l'utente indiretto)*	X
Codice fornitura (non applicabile per l'utente indiretto)	X

*ai sensi dell'articolo 2 del TICS

Tabella 3 ¹⁷

Elementi oggetto di registrazione da parte del gestore – bonus sociale idrico

ATO	X
Codice pratica Sistema Informativo Integrato	X
Codice fornitura	X
Data inizio agevolazione (ordinaria)	X
Data fine agevolazione (ordinaria)	X
Data di eventuale cessazione anticipata dell'agevolazione rispetto alla data di fine del periodo di agevolazione e relativa causale	X
Codice fiscale dell'utente	X
Nome dell'utente	X
Cognome dell'utente	X
Indirizzo del nucleo familiare agevolato	X
Codice Istat del Comune in cui è sita la fornitura	X
Importo erogato dal gestore	X
Importo totale annuale	X
Tipologia di utente (diretto o indiretto)	X
Tariffa agevolata applicata	X
Tariffa di fognatura applicata	X
Tariffa di depurazione applicata	X
Numerosità famiglia anagrafica, ovvero numerosità standard del nucleo agevolato ai sensi di quanto previsto, a decorrere dal 1° gennaio 2021, dall'Articolo 15 dell'Allegato A alla deliberazione 63/2021/R/com	X

¹⁶ Tabella abrogata dalla deliberazione 63/2021/R/com in quanto non compatibile con il regime automatico di riconoscimento del bonus sociale idrico di cui all'art. 57-bis, comma 5, del decreto-legge 124/19, entrato in vigore il 1° gennaio 2021.

¹⁷ Tabella così modificata dalla deliberazione 63/2021/R/com, tenuto conto del regime automatico di riconoscimento del bonus sociale idrico di cui all'art. 57-bis, comma 5, del decreto-legge 124/19, entrato in vigore il 1° gennaio 2021.

Volumi fatturati acquedotto (per tipologia d'uso)	X
Volumi fatturati fognatura (per tipologia d'uso)	X
Volumi fatturati depurazione (per tipologia d'uso)	X

Tabella 4

Elementi oggetto di registrazione da parte del gestore – bonus idrico integrativo

ATO	X
Codice fornitura	X
Codice fiscale dell'utente	X
Nome dell'utente	X
Cognome dell'utente	X
Indirizzo dell'utente	X
Codice Istat del Comune in cui è sita la fornitura	X
Importo erogato dal gestore	X
Importo totale annuale	X
Tipologia di utente (diretto o indiretto)	X
Numerosità famiglia anagrafica	X



**DELIBERAZIONE 23 FEBBRAIO 2021
63/2021/R/COM**

**MODALITÀ APPLICATIVE DEL REGIME DI RICONOSCIMENTO AUTOMATICO AGLI AVENTI
DIRITTO DEI BONUS SOCIALI ELETTRICO, GAS E IDRICO PER DISAGIO ECONOMICO**

**L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA
RETI E AMBIENTE**

Nella 1147^a riunione del 23 febbraio 2021

VISTI:

- il Regolamento UE/2016/679, General Data Protection Regulation - Regolamento generale sulla protezione dei dati;
- la legge 14 novembre 1995, n. 481, e s.m.i.;
- la legge 23 dicembre 2005, n. 266 e, in particolare, l'articolo 1, comma 375 (di seguito: legge 266/05);
- la legge 28 dicembre 2015, n. 221, recante "Disposizioni in materia ambientale per promuovere misure di green economy e per il contenimento dell'uso eccessivo di risorse naturali" e, in particolare, l'articolo 60;
- il decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, recante il "Codice in materia di protezione dei dati personali";
- il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152 e, in particolare, la Parte Terza;
- il decreto-legge 29 novembre 2008, n.185, convertito in legge con modificazioni dall'articolo 1 della legge 28 gennaio 2009, n. 2, e, in particolare, l'articolo 3, commi 9 e 9-bis (di seguito: decreto-legge 185/08);
- il decreto-legge 8 luglio 2010, n. 105, convertito con la legge 13 agosto 2010, n. 129 (di seguito: decreto-legge 105/10);
- il decreto-legge 28 gennaio 2019, n. 4, recante "Disposizioni urgenti in materia di reddito di cittadinanza e di pensioni", convertito con modificazioni dalla legge 28 marzo 2019, n. 26;
- il decreto-legge 26 ottobre 2019, n. 124, recante "Disposizioni urgenti in materia fiscale e per esigenze indifferibili", convertito con modificazioni dalla legge 19 dicembre 2019, n. 157 (di seguito: decreto-legge 124/19);
- il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 20 luglio 2012, recante "Individuazione delle funzioni dell'Autorità per l'energia elettrica ed il gas attinenti alla regolazione e al controllo dei servizi idrici, ai sensi dell'articolo 21, comma 19 del decreto-legge del 6 dicembre 2011 n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011 n. 214";
- il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 5 dicembre 2013, n. 159, recante "Regolamento concernente la revisione delle modalità di determinazione e i campi di



- applicazione dell'Indicatore della situazione economica equivalente (ISEE)" e successive modifiche e integrazioni (di seguito: d.P.C.M. 159/13);
- il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 29 agosto 2016, recante "Disposizioni in materia di contenimento della morosità nel servizio idrico integrato";
 - il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 13 ottobre 2016, recante "Tariffa sociale del servizio idrico integrato" (di seguito: d.P.C.M. 13 ottobre 2016);
 - il decreto interministeriale 28 dicembre 2007, recante "Determinazione dei criteri per la definizione delle compensazioni della spesa sostenuta per la fornitura di energia elettrica per i clienti economicamente svantaggiati e per i clienti in gravi condizione di salute" (di seguito: decreto interministeriale 28 dicembre 2007);
 - il decreto del Ministro della Salute 13 gennaio 2011;
 - il decreto del Ministro dello Sviluppo Economico 29 dicembre 2016 (di seguito: DM 29 dicembre 2016);
 - il decreto del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, di concerto con il Ministero dell'Economia e delle Finanze, n. 497 del 31 dicembre 2019, di approvazione del [vigente] modello tipo di Dichiarazione Sostitutiva Unica (di seguito: DSU) ai fini ISEE, nonché delle relative istruzioni per la compilazione;
 - il decreto interdirigenziale 14 settembre 2009, n. 70341;
 - la deliberazione dell'Autorità per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 6 agosto 2008, ARG/elt 117/08;
 - la deliberazione dell'Autorità 26 settembre 2013, 402/2013/R/com e il relativo Allegato A, recante "Testo integrato delle modalità applicative dei regimi di compensazione della spesa sostenuta dai clienti domestici disagiati per le forniture di energia elettrica e gas naturale", approvato con deliberazione dell'Autorità 26 settembre 2013, 402/2013/R/com, come successivamente modificati e integrati (di seguito: TIBEG);
 - la deliberazione dell'Autorità 17 dicembre 2015, 628/2015/R/eel;
 - la deliberazione dell'Autorità del 23 dicembre 2015, 655/2015/R/IDR, recante "Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono" e il relativo Allegato A;
 - la deliberazione dell'Autorità del 28 settembre 2017, 665/2017/R/IDR, "Approvazione del testo integrato corrispettivi servizi idrici (TICSI), recante i criteri di articolazione tariffaria applicata agli utenti" e il relativo Allegato A (di seguito: TICSI);
 - la deliberazione dell'Autorità 23 novembre 2017, 772/2017/A;
 - la deliberazione dell'Autorità 5 dicembre 2017, 850/2017/R/gas;
 - la deliberazione dell'Autorità 21 dicembre 2017, 897/2017/R/IDR e il relativo Allegato A, recante "Testo integrato delle modalità applicative del bonus sociale idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente disagiati (TIBSI)" (di seguito: TIBSI);
 - la deliberazione dell'Autorità 5 aprile 2018, 227/2018/R/IDR, recante "Modalità applicative del bonus sociale idrico per gli utenti domestici economicamente disagiati";
 - la deliberazione 7 giugno 2018, 320/2018/E/IDR, recante "Obblighi di comunicazione a carico delle imprese del sistema idrico per l'implementazione dell'anagrafica



- territoriale del servizio idrico integrato, anche ai fini dell'applicazione del bonus sociale idrico per gli utenti domestici economicamente disagiati”;
- la deliberazione 16 luglio 2019, 311/2019/R/IDR, recante “Regolazione della morosità nel servizio idrico integrato” e il relativo Allegato A (di seguito: REMSI);
 - la deliberazione dell’Autorità 3 dicembre 2019, 499/2019/R/com, recante “Aggiornamento del valore soglia dell’Isee per l’accesso ai bonus sociali dal 1 gennaio 2020, ai sensi del decreto del Ministro dello Sviluppo Economico 29 dicembre 2016” (di seguito deliberazione 499/2019/R/com);
 - la deliberazione dell’Autorità 14 gennaio 2020, 3/2020/R/IDR, recante “Modifiche al testo integrato delle modalità applicative del bonus sociale idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente disagiati (TIBSI) in coerenza con l’articolo 57-bis del decreto-legge 26 ottobre 2019, n. 124, convertito con modificazioni dalla legge 19 dicembre 2019, n. 157”;
 - la deliberazione dell’Autorità 28 gennaio 2020, 13/2020/A, recante “Approvazione della Convenzione tra l’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente e l’Associazione Nazionale Comuni Italiani per l’esercizio, la manutenzione e lo sviluppo del sistema di gestione dei bonus sociali nazionali (SGate) e per lo sviluppo delle ulteriori attività in materia di bonus sociali nazionali previste dal decreto-legge 26 ottobre 2019, n. 124, convertito con modificazioni dalla legge 19 dicembre 2019, n. 157” (di seguito: deliberazione 13/2020/R/com);
 - la deliberazione dell’Autorità 28 gennaio 2020, 14/2020/R/com, recante “Avvio di procedimento per l’attuazione di quanto previsto in materia di riconoscimento automatico dei bonus sociali dal decreto-legge 26 ottobre 2019, n. 124, convertito con modificazioni dalla legge 19 dicembre 2019, n. 157” (di seguito: deliberazione 14/2020/R/com);
 - la deliberazione dell’Autorità 10 novembre 2020, 455/2020/R/com, recante “Approvazione del regolamento di funzionamento del Sistema Informativo Integrato aggiornato”;
 - la deliberazione dell’Autorità 9 dicembre 2020, 523/2020/A, recante “Disposizioni alla Cassa per i Servizi Energetici e Ambientali (CSEA) per la proroga della Convenzione con Poste Italiane S.p.A.”;
 - la deliberazione dell’Autorità 22 dicembre 2020, 585/2020/R/com, recante “Disposizioni in merito all’accreditamento dei gestori idrici al Sistema Informativo Integrato” (di seguito: deliberazione 585/2020/R/com);
 - la deliberazione dell’Autorità 29 dicembre 595/2020/R/com, recante “Aggiornamento, dal 1 gennaio 2021, delle componenti tariffarie destinate alla copertura degli oneri generali e di ulteriori componenti del settore elettrico e del settore gas. Disposizioni alla Cassa per i servizi energetici e ambientali” (di seguito: deliberazione 595/2020/R/com);
 - il documento per la consultazione dell’Autorità 9 giugno 2020, 204/2020/R/com, recante “Orientamenti in materia di riconoscimento automatico agli aventi diritto dei bonus sociali nazionali” (nel seguito: documento per la consultazione 204/2020/R/com);
 - le osservazioni al suddetto documento per la consultazione 204/2020/R/com;



- i contributi presentati dagli operatori e dalle loro associazioni rappresentative a seguito dei successivi incontri tecnici e focus group;
- la lettera dell’Autorità del 6 novembre 2020 (prot. Autorità 36195) con cui è stato trasmesso al Garante per la protezione dei dati personali (di seguito anche: Garante), ai fini del parere previsto dall’art. 57-bis, comma 5, del decreto-legge 124/19, lo schema di delibera, recante “Modalità di trasmissione dall’Istituto per la Previdenza Sociale alla società Acquirente Unico S.p.A. in qualità di Gestore del Sistema informativo integrato dei dati necessari al processo di riconoscimento automatico dei bonus sociali nazionali per disagio economico”, unitamente ad una nota di approfondimento giuridico e ad una nota illustrativa tecnica;
- la nota del 26 novembre 2020 (prot. Autorità 39259) con cui gli Uffici dell’Autorità hanno risposto alla richiesta di chiarimenti in merito al suddetto schema di delibera formulata dagli Uffici del Garante (prot. Autorità 38120 del 19 novembre 2020);
- il Parere del 17 dicembre 2020, n. 279, reso dal Garante sullo schema di delibera di cui ai precedenti punti, trasmesso all’Autorità con nota del 22 dicembre 2020 (prot. Autorità 43424) (di seguito: Parere 279/2020);
- la determinazione del 29 dicembre 2020, 11/2020-DACU, recante “Disposizioni per la gestione del periodo di transizione dall’attuale sistema al nuovo sistema di riconoscimento automatico dei bonus sociali per disagio economico”.

CONSIDERATO CHE:

- con il decreto interministeriale 28 dicembre 2007 il Governo, dando attuazione all’articolo 1, comma 375, della legge 23 dicembre 2005, n. 266, ha adottato misure di tutela a favore dei clienti vulnerabili, istituendo un regime di compensazione della spesa per la fornitura di energia elettrica sostenuta dai clienti domestici economicamente svantaggiati (di seguito: bonus sociale elettrico) e in gravi condizioni di salute (di seguito: bonus sociale elettrico per disagio fisico);
- il decreto-legge 185/08 ha esteso la previsione della compensazione della spesa per le famiglie in stato di disagio economico anche alle forniture di gas naturale, incluse quelle condominiali (di seguito: bonus sociale gas), ed ha introdotto un trattamento differenziato per le famiglie con almeno quattro figli fiscalmente a carico;
- il decreto interministeriale 28 dicembre 2007 e il decreto-legge 185/08 hanno individuato nell’Indicatore della Situazione Economica Equivalente (ISEE) di cui al decreto legislativo 31 marzo 1998, n. 109, lo strumento per individuare i nuclei familiari in situazione di effettiva vulnerabilità economica che, in quanto tali, sono titolati ad accedere al bonus sociale elettrico e al bonus sociale gas;
- il decreto del Ministro della salute 13 gennaio 2011 ha individuato le apparecchiature terapeutiche alimentate ad energia elettrica per il mantenimento in vita di persone in gravi condizioni di salute di cui all’articolo 3, comma 1, del decreto interministeriale 28 dicembre 2007;
- il d.P.C.M. 13 ottobre 2016 ha dettato direttive in materia di bonus sociale idrico per tutti gli utenti domestici residenti, ovvero nuclei familiari, di cui siano accertate le condizioni di disagio economico sociale (di seguito: bonus sociale idrico) e ha



- previsto che l'Autorità provveda a disciplinare le condizioni di disagio economico sociale che consentono all'utente, nucleo familiare, di accedere al predetto bonus in base all'indicatore ISEE, in coerenza con gli altri settori dalla stessa regolati, e a definire le modalità di accesso, riconoscimento ed erogazione del medesimo bonus;
- la normativa istitutiva del bonus sociale elettrico, del bonus sociale elettrico per disagio fisico, del bonus sociale gas e del bonus sociale idrico, sopra richiamata, ha demandato all'Autorità, in coerenza con la sua missione di regolazione nei settori di competenza per la promozione della concorrenza e per tutela dei consumatori finali, la definizione della disciplina per il riconoscimento delle predette agevolazioni; tale disciplina è principalmente contenuta nel TIBEG e nel TIBSI;
 - in particolare, nel TIBEG sono confluiti i provvedimenti con cui l'Autorità ha provveduto ad implementare il bonus sociale elettrico, compresi gli adempimenti relativi a Carta Acquisti ai sensi della legge 266/05, il bonus sociale elettrico per disagio fisico, nonché il bonus sociale gas;
 - il TIBSI ha definito, in coerenza con gli altri settori regolati, le condizioni di ammissibilità al bonus sociale idrico, sulla base del livello dell'Indicatore ISEE, e ha altresì definito le modalità di riconoscimento ed erogazione dell'agevolazione a favore delle utenze economicamente disagiate;
 - il DM 29 dicembre 2016 ha disposto che, a partire dall'anno 2020 e con cadenza triennale, l'Autorità aggiorni il valore soglia dell'ISEE di accesso ai bonus sociali nazionali regolati dalla stessa Autorità sulla base del valor medio dell'indice nazionale dei prezzi al consumo per le famiglie di operai e impiegati in ciascun triennio di riferimento; a tal fine, con deliberazione 499/2019/R/com, l'Autorità ha aggiornato tale valore soglia ISEE a far data dal 1 gennaio 2020.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- l'articolo 57-bis del decreto-legge 124/19 ha innovato la disciplina in materia di bonus sociali, tratteggiata nel precedente gruppo di considerati, prevedendo, tra l'altro:
 - al comma 5, che:
 - ✓ a decorrere dal 1 gennaio 2021, i bonus sociali per la fornitura dell'energia elettrica e del gas naturale, di cui all'articolo 1, comma 375, della legge 23 dicembre 2005, n. 266, e all'articolo 3, commi 9 e 9-bis, del decreto-legge 29 novembre 2008, n. 185, convertito, con modificazioni, dalla legge 28 gennaio 2009, n. 2, e le agevolazioni relative al servizio idrico integrato, di cui all'articolo 60, comma 1, della legge 28 dicembre 2015, n. 221, siano riconosciuti automaticamente a tutti i soggetti il cui Indicatore della situazione economica equivalente (ISEE) in corso di validità sia compreso entro i limiti stabiliti dalla legislazione vigente;
 - ✓ l'Autorità, con propri provvedimenti, sentito il Garante per la protezione dei dati personali, definisca le modalità di trasmissione delle informazioni utili da parte dell'Istituto Nazionale della Previdenza Sociale (nel seguito: INPS) al Sistema Informativo Integrato (nel seguito: SII) gestito dalla società Acquirente unico S.p.A (di seguito anche: Gestore del SII);



- ✓ l'Autorità definisca, altresì, con propri provvedimenti, le modalità applicative per l'erogazione delle compensazioni;
- al comma 6, che l'Autorità stipuli un'apposita Convenzione con l'Associazione Nazionale dei Comuni Italiani al fine di assicurare una capillare diffusione tra i cittadini delle informazioni concernenti i bonus sociali e la gestione dei bonus sociali i cui beneficiari non risultino identificabili attraverso procedure automatiche;
- le predette disposizioni legislative comportano quindi un trasferimento della competenza in merito all'individuazione dei soggetti aventi diritto al bonus sociale (quindi delle attribuzioni dei poteri a decidere in merito all'erogazione dell'agevolazione), dai Comuni – che si esprimevano sull'istanza presentata dai soggetti interessati, al Gestore del SII – che agirà d'ufficio sulla base dei dati trasmessi dall'INPS;
- l'obiettivo generale di carattere sociale, sotteso al passaggio dal meccanismo di riconoscimento a domanda al meccanismo di riconoscimento automatico disposto dal decreto-legge 124/19, consiste nel colmare il divario tra i potenziali beneficiari e i percettori effettivi dei bonus sociali, assicurando tale forma di agevolazione alla più ampia platea dei soggetti aventi diritto;
- con la deliberazione 13/2020/R/com l'Autorità ha stipulato una Convenzione con l'Associazione Nazionale Comuni Italiani (ANCI) per l'esercizio, la manutenzione e lo sviluppo del sistema di gestione dei bonus sociali nazionali (SGate) e per lo sviluppo delle ulteriori attività in materia di bonus sociali previste dal decreto-legge 124/19;
- con la deliberazione 14/2020/R/com l'Autorità ha avviato il procedimento per l'attuazione di quanto previsto in materia di riconoscimento automatico dei bonus sociali dal decreto-legge 124/19;
- successivamente, con il documento per la consultazione 204/2020/R/com, previo confronto con i diversi soggetti e con gli operatori delle filiere interessate, l'Autorità ha delineato i propri orientamenti in merito alle possibili modalità applicative del sistema di riconoscimento automatico dei bonus sociali, con l'obiettivo di garantirne l'erogazione a tutti gli aventi diritto senza la necessità, per questi ultimi, di presentare apposita istanza di ammissione;
- in generale, il documento per la consultazione 204/2020/R/com esamina il ruolo e le responsabilità dei diversi soggetti e degli operatori delle filiere interessate in ciascuna delle fasi principali in cui si articola il processo di riconoscimento automatico dei bonus sociali, i flussi informativi conseguentemente necessari tra tali soggetti e i processi tramite i quali può realizzarsi l'attribuzione automatica delle agevolazioni ai nuclei familiari aventi titolo;
- gli orientamenti illustrati nel sopracitato documento per la consultazione sono stati oggetto di successivi incontri tecnici con gli operatori del settore elettrico e del settore gas e loro associazioni rappresentative, con i gestori del servizio idrico integrato, loro associazioni rappresentative e ANEA (Associazione Nazionale degli Enti di Governo d'Ambito per l'Idrico e i Rifiuti), con le associazioni rappresentative degli interessi dei consumatori e degli utenti finali; in particolare, gli incontri tecnici sono stati



- focalizzati sulle modalità applicative del nuovo meccanismo di riconoscimento automatico dei bonus sociali di specifico interesse per i diversi soggetti;
- in un successivo *focus group* con le associazioni rappresentative degli operatori del settore elettrico, gas e idrico e con ANEA sono state presentate e discusse ulteriori ipotesi di riconoscimento e modalità di erogazione dei bonus sociali nel nuovo meccanismo di riconoscimento automatico, con particolare riferimento al loro impatto sui sistemi di fatturazione e alle tempistiche di decorrenza dell'agevolazione;
 - come disposto dall'art. 57-bis, comma 5, del decreto-legge 124/19, gli orientamenti presentati nel documento per la consultazione 204/2020/R/com prevedono che il meccanismo di riconoscimento automatico dei bonus sociali ai soggetti il cui ISEE di riferimento sia compreso entro i limiti stabiliti dalla legislazione vigente (nel seguito: nuclei familiari agevolabili) si basi sulla trasmissione dall'INPS alla società Acquirente Unico S.p.A., in qualità di Gestore del SII, delle informazioni necessarie ai fini della corretta operatività del predetto meccanismo; le suddette informazioni sono tratte dalle dichiarazioni sostitutive uniche (nel seguito: DSU) presentate dai cittadini/nuclei familiari interessati ai fini dell'accesso alle prestazioni sociali agevolate e in base alle quali l'INPS rilascia la successiva attestazione ISEE;
 - nel richiamato documento per la consultazione 204/2020/R/com e nei successivi incontri tecnici con gli *stakeholders*, l'Autorità ha delineato l'orientamento di prevedere il passaggio al riconoscimento automatico agli aventi diritto per il bonus sociale elettrico, il bonus sociale gas e il bonus sociale idrico per disagio economico (di seguito complessivamente denominati anche: bonus sociali); diversamente, nelle more della definizione di possibili soluzioni alternative, l'Autorità ha prospettato di mantenere l'attuale meccanismo di accesso al bonus elettrico per disagio fisico, basato sulla presentazione di apposita domanda da parte del cittadino interessato ai Comuni; ciò in quanto l'INPS e il Gestore del SII non dispongono della certificazione ASL prevista dalla normativa, attestante le gravi condizioni di salute e contenente le ulteriori informazioni necessarie per le verifiche di ammissibilità all'agevolazione, per la sua successiva quantificazione e erogazione;
 - per quanto riguarda, più nello specifico, le modalità applicative del riconoscimento automatico dei bonus sociali elettrico, gas e idrico per disagio economico, nel suddetto documento per la consultazione 204/2020/R/com l'Autorità ha delineato i seguenti orientamenti:
 - a) *in merito alla verifica dell'unicità dell'agevolazione per nucleo familiare per anno di competenza*, disposta dalla normativa (ossia in merito alla verifica che il nucleo familiare non sia già beneficiario di un bonus della stessa tipologia e per lo stesso anno di validità dell'attestazione ISEE), l'orientamento delineato nel documento per la consultazione è che questa sia compiuta dal Gestore del SII non solo per i bonus sociali elettrico e gas, ma anche per il bonus sociale idrico, con l'obiettivo di non imporre attività gestionali ulteriori soprattutto per i gestori idrici di medio-piccole dimensioni;
 - b) *in merito all'individuazione delle forniture individuali elettriche e gas*, presso cui liquidare il bonus riconosciuto dal Gestore del SII (sulla base dei dati acquisiti da INPS), che tale individuazione sia effettuata dal medesimo Gestore del SII



incrociando i Codici Fiscali (nel seguito anche CF) dei componenti il nucleo familiare agevolabile ricevuti dall'INPS con i CF dei titolari di contratti di fornitura registrati nel Registro Centrale Ufficiale del SII; a tal fine sono state prospettate anche specifiche *regole di prevalenza* ove il suddetto processo porti ad individuare più di una fornitura individuale afferente ai componenti del nucleo familiare agevolabile;

- c) *in merito all'individuazione delle forniture individuali idriche* afferenti al nucleo familiare agevolabile, che questa sia effettuata dal gestore idrico territorialmente competente, individuato dal Gestore del SII attraverso l'Anagrafica Territoriale Idrica dell'Autorità (nel seguito: ATID); tale orientamento tiene conto del fatto che i gestori idrici non sono attualmente accreditati al SII e che il SII, pertanto, non dispone di alcuna informazione in relazione ai punti di fornitura e alle utenze idriche; non è, dunque, possibile per il Gestore del SII collegare direttamente i CF dei componenti il nucleo familiare agevolabile ad una fornitura idrica, né ad un gestore del servizio idrico integrato; pertanto, ai fini della corresponsione del bonus sociale idrico, l'Autorità ha prospettato tre diverse opzioni regolatorie:
- c1) la possibilità di richiedere ai soggetti istituzionali competenti di integrare nell'attuale modello di DSU l'informazione relativa al codice di fornitura idrica in relazione alla quale il dichiarante la DSU vorrebbe che il bonus fosse applicato, al fine di facilitare l'individuazione della fornitura afferente al nucleo familiare da agevolare all'esito positivo delle previste verifiche di ammissibilità;
 - c2) in considerazione delle complessità procedurali e applicative connesse all'opzione precedente segnalate dall'INPS e, in ogni caso, ai relativi tempi di implementazione (incompatibili con l'entrata in vigore del meccanismo di riconoscimento automatico dei bonus sociali il 1 gennaio 2021, come previsto dal decreto-legge 124/19), la previsione che il Gestore del SII, una volta effettuata con esito positivo la verifica di unicità di cui alla precedente lettera a)), e individuato tramite l'Anagrafica Territoriale Idrica il gestore idrico territorialmente competente, trasmetta a quest'ultimo i CF e l'indirizzo di abitazione del nucleo familiare agevolabile in modo che il gestore possa ricercare la fornitura sottesa all'utenza idrica cui corrispondere l'agevolazione all'esito positivo delle verifiche di ammissibilità di competenza del gestore medesimo; ove il suddetto processo porti ad individuare più di una fornitura individuale afferente ai componenti del nucleo familiare agevolabile, l'Autorità ha prospettato l'applicazione di specifiche *regole di prevalenza*;
 - c3) in considerazione delle criticità connesse all'applicazione dell'opzione regolatoria precedente (illustrate nel documento per la consultazione, cui si rinvia), la previsione che la fornitura idrica sia individuata tramite le forniture elettriche agevolate, assumendo che i nuclei familiari titolari di un bonus sociale elettrico per disagio economico, nell'abitazione in cui è localizzato il punto di prelievo agevolato, abbiano necessariamente anche una fornitura idrica, per la quale hanno parimenti diritto a beneficiare del



- bonus sociale idrico; in particolare, tale opzione regolatoria prevede che, a tal fine, il Gestore del SII trasmetta al gestore idrico territorialmente competente i dati relativi al punto di prelievo agevolato (codice fiscale dell'intestatario della fornitura e indirizzo);
- d) *in merito all'individuazione delle forniture centralizzate di gas metano e idriche* ai fini della liquidazione del bonus sociale, l'Autorità ha prospettato quattro diverse opzioni regolatorie:
- *d1)* la possibilità di richiedere ai soggetti istituzionali competenti di integrare nell'attuale modello di DSU le informazioni identificative di tali forniture; in particolare, di integrare la DSU con una autodichiarazione resa ai sensi del d.P.R. 445/2000 che l'abitazione del nucleo familiare (o, in alternativa, di uno dei suoi componenti, ove diversa e indicata nella DSU) sia sita in un condominio, che il nucleo usufruisce di una fornitura condominiale di gas naturale e/o idrica, con indicazione del relativo PDR/codice di fornitura idrica/codice utente idrico;
 - *d2)* in considerazione delle criticità dell'opzione precedente (più sopra richiamate), l'utilizzo (da parte, rispettivamente, del Gestore del SII per la ricerca delle forniture centralizzate di gas naturale, del gestore idrico per la ricerca delle forniture centralizzate idriche) anche dell'indirizzo di abitazione del nucleo familiare agevolabile o, in subordine e ove diverso e disponibile, di uno dei componenti il nucleo stesso, ai fini dell'identificazione della fornitura da agevolare ove siano rispettate le previste condizioni di ammissibilità;
 - *d3)* in ragione delle possibili criticità nell'applicazione dell'opzione precedente (esaminate in dettaglio nel documento per la consultazione), la previsione che la fornitura idrica sia individuata tramite le forniture elettriche agevolate, come più sopra illustrato per il caso delle forniture individuali idriche;
 - *d4)* la previsione di un contatto diretto del nucleo familiare agevolabile da parte di un soggetto terzo da identificarsi, al fine di ottenere le informazioni e i dati necessari ad individuare l'eventuale fornitura centralizzata gas e/o idrica da agevolare ove siano rispettate le previste condizioni di ammissibilità;
- e) *in merito alle verifiche delle condizioni di ammissibilità delle forniture alle agevolazioni* (dettagliate nel documento per la consultazione, cui si rinvia), l'orientamento delineato dall'Autorità è che queste siano compiute dal Gestore del SII per quanto riguarda le forniture elettriche e gas, e dal gestore idrico per quanto riguarda le forniture idriche, in considerazione di quanto più sopra evidenziato (cfr. lettera c);
- f) *per quanto riguarda la quantificazione dei bonus sociali*, in considerazione del fatto che la numerosità della famiglia anagrafica non è un dato desumibile dalla DSU e nella disponibilità di INPS (a meno di una futura integrazione della DSU in tal senso, con le criticità sopra richiamate), l'Autorità ha prospettato l'utilizzo della numerosità del nucleo familiare, come definito all'articolo 3 del d.P.C.M.



- 159/13, per i bonus sociali elettrico e gas; per il bonus sociale idrico, nell'eventualità che nel primo anno di attuazione dell'automatismo il gestore non disponga ancora del dato relativo alla numerosità della famiglia anagrafica, come previsto dalla regolazione di settore secondo la disciplina contenuta nel TICSI, l'Autorità ha prospettato l'applicazione di un *cap* al numero massimo di componenti del nucleo familiare, al fine di evitare il rischio di riconoscere agli aventi diritto un bonus sociale idrico di valore superiore al dovuto;
- g) *in merito alle modalità di concreta corresponsione dei bonus sociali*, l'Autorità ha prospettato che siano confermate quelle già oggi in vigore, previste dal TIBEG e dal TIBSI, ad eccezione del caso in cui per l'individuazione della fornitura idrica sia implementata l'opzione di forte semplificazione agganciata al punto di prelievo agevolato; in particolare, in tal caso, l'Autorità ha previsto che il bonus venga liquidato necessariamente attraverso una modalità diversa dal documento di fatturazione. Inoltre, l'Autorità ha delineato l'orientamento di estendere ai settori elettrico e gas quanto già oggi previsto per il bonus sociale idrico in caso di morosità pregressa e, dunque, che la quota di bonus non ancora erogata possa essere trattenuta dall'operatore a diretta compensazione dell'ammontare rimasto insoluto e oggetto di costituzione in mora (facoltà che dovrà essere evidenziata nella comunicazione di costituzione in mora);
- h) *per quanto riguarda la gestione dei casi di variazione delle condizioni rilevanti ai fini del riconoscimento dei bonus sociali elettrico e gas prima del termine del periodo di agevolazione e, in particolare:*
- nel caso di cessazione della fornitura agevolata, l'Autorità ha prospettato di adottare la regolazione già prevista per il bonus sociale idrico e, dunque, di prevedere che il Gestore del SII metta a disposizione del soggetto deputato alla corresponsione del bonus le informazioni necessarie a liquidare nella fattura di chiusura del rapporto contrattuale la quota residua dell'agevolazione sino a copertura dell'intero periodo di agevolazione; conseguentemente, in ossequio al principio di unicità più sopra richiamato, il nucleo familiare agevolato sarà impossibilitato a beneficiare di un nuovo bonus della stessa tipologia per il medesimo anno di competenza;
 - nel caso di variazione della categoria d'uso del gas e/o della zona climatica di localizzazione del punto di riconsegna, l'Autorità ha prospettato che l'eventuale conseguente variazione dell'ammontare del bonus avvenga contestualmente alla modifica contrattuale;
 - per i clienti diretti gas, nel caso di modifica contrattuale che comporti il superamento dei limiti relativi alla classe del misuratore, l'Autorità ha prospettato che la compensazione cessi contestualmente alla modifica;
 - nel caso di passaggio da una fornitura individuale ad una centralizzata, l'Autorità ha prospettato che il bonus sociale in corso cessi contestualmente a tale passaggio;
 - nei casi di *switching* o di variazione della controparte commerciale, l'Autorità ha evidenziato che il venditore entrante, acquisita la titolarità del punto di prelievo, avrà accesso alle informazioni sul bonus in corso e ne



potrà, dunque, garantire l'erogazione in continuità sino al termine del relativo periodo di agevolazione;

- i) *per quanto riguarda la gestione dei casi di variazione delle condizioni rilevanti ai fini del riconoscimento del bonus sociale idrico*, l'orientamento delineato nel documento per la consultazione è quello di confermare le disposizioni già in vigore nel precedente sistema 'a domanda', con particolare riferimento ai casi di cessazione della fornitura e di passaggio da utente indiretto a diretto;
- j) *in merito alla durata e alla decorrenza dei bonus sociali*, l'orientamento delineato è quello di confermare una durata delle agevolazioni (cosiddetto periodo di agevolazione) pari a 12 mesi, a decorrere da una data successiva alla conclusione delle previste verifiche delle condizioni di ammissibilità all'agevolazione del nucleo familiare e della relativa fornitura; in particolare, al fine di tener conto delle tempistiche necessarie al Gestore del SII e al gestore idrico per le verifiche di competenza, l'orientamento prospettato è quello di far coincidere la data di decorrenza del periodo di agevolazione con il 1° giorno del mese successivo a quello di trasmissione del flusso informativo afferente al nucleo familiare dall'INPS al Gestore del SII o, in alternativa, con il 1° giorno del mese successivo a quello di rilascio dell'attestazione ISEE per il nucleo avente diritto all'agevolazione (sul punto si veda anche la successiva lettera k);
- k) *per quanto riguarda le modalità di riconoscimento e di liquidazione dei bonus sociali nel caso di continuità delle condizioni di ammissione da un anno di competenza all'altro*, nel documento per la consultazione si è prospettato che siano il Gestore del SII e il gestore idrico, per quanto di competenza, a garantire la liquidazione delle compensazioni in continuità e, al contempo, l'assenza di sovrapposizione dei periodi di agevolazione; in particolare, l'Autorità ha prospettato che il Gestore del SII debba prevedere opportuni meccanismi di gestione e messa a disposizione dei dati necessari ai soggetti competenti per la successiva liquidazione dei bonus sociali, in modo che tali soggetti, a loro volta, assicurino la liquidazione del nuovo bonus in continuità con il precedente e senza sovrapposizioni.

Negli incontri tecnici successivi alla pubblicazione del documento per la consultazione e in un successivo *focus group*, l'Autorità ha prospettato alle associazioni degli operatori elettrici, gas e idrici, due ulteriori opzioni regolatorie per la gestione dei bonus sociali automatici, nel caso di continuità delle relative condizioni di ammissibilità:

- l'opzione cosiddetta "anno solare", in base alla quale tutti i bonus riconosciuti con il nuovo meccanismo automatico (dunque anche quelli riconosciuti nel primo anno di applicazione, a differenza di quanto previsto nella precedente lettera j)) abbiano come data di decorrenza il 1 gennaio dell'anno di validità della relativa attestazione ISEE e come data di termine il 31 dicembre del medesimo anno; in altre parole, il periodo di agevolazione di 12 mesi, per tutti gli operatori e per tutti i bonus sociali, sarebbe sempre coincidente con l'anno solare, con conseguente alleggerimento dei flussi informativi tra il Gestore del SII e gli operatori elettrici, gas e idrici;



considerati i tempi tecnici necessari al completamento del procedimento per il riconoscimento automatico dell'agevolazione agli aventi diritto, questa opzione regolatoria renderebbe necessario il riconoscimento dei ratei di bonus maturati da inizio anno fino all'esito positivo delle verifiche di ammissibilità all'agevolazione; nel *focus group* l'Autorità ha prospettato che tali ratei di bonus pregressi possano essere riconosciuti nella prima fattura utile o, in alternativa, frazionando l'importo complessivo su più fatture successive (prevenendo, in tal modo, possibili fenomeni di incapienza delle fatture, comunque gestibili anche con i meccanismi già previsti dalla regolazione in vigore), oppure tramite assegno/bonifico da erogarsi *una tantum* entro un determinato termine dall'esito positivo delle verifiche di ammissibilità;

- l'opzione "liquidazione simultanea" che (diversamente dall'ipotesi "liquidazione in continuità e senza sovrapposizione tra bonus" prospettata nel documento per la consultazione e dall'opzione "anno solare" sopra descritta) prevede che, qualora al termine delle previste verifiche di ammissibilità il bonus di competenza dell'anno precedente sia ancora in corso, sia prevista la liquidazione simultanea (e, dunque, parzialmente sovrapposta) dei due bonus, fermo restando il rispetto del vincolo di unicità;
- l) *in merito alle modalità di interazione dei gestori idrici con il Gestore del SII*, nel documento per la consultazione è stata prospettata l'opportunità di prevedere l'accREDITAMENTO dei gestori idrici al SII, con l'obiettivo di semplificare e rendere più efficiente la gestione del processo di riconoscimento del bonus sociale idrico;
- m) *in merito alle comunicazioni puntuali ai (potenziali) aventi diritto*, l'Autorità ha previsto l'invio di tali comunicazioni almeno nei seguenti casi, delineandone anche i contenuti minimi: i) esito positivo del procedimento per il riconoscimento del bonus (e, nel caso di clienti indiretti, comunicazione delle modalità di ritiro del bonifico domiciliato); ii) esito negativo del procedimento. In alternativa all'invio di una comunicazione personalizzata nei casi di esito positivo del procedimento, si è prospettata la possibilità di prevedere un messaggio nel documento di fatturazione, personalizzato ovvero *standard*;
- n) *in relazione, infine, alla gestione della transizione dal sistema attuale ('a domanda') al sistema di riconoscimento automatico dei bonus sociali*, l'Autorità ha evidenziato la necessità che il Gestore del SII e i gestori idrici, per quanto di rispettiva competenza, garantiscano la prosecuzione della liquidazione in continuità dei bonus in corso alla data di tale transizione; in merito alla gestione delle domande di bonus ammesse negli ultimi mesi dell'anno 2020, invece, l'orientamento delineato nel documento per la consultazione è quello di prevedere l'invio da parte del sistema SGAtè al Gestore del SII di un flusso informativo contenente le informazioni che consentano a quest'ultimo di prendere in carico tali domande e di gestirle secondo i meccanismi previsti nel nuovo sistema automatico.



CONSIDERATO, ANCHE, CHE:

- in relazione agli orientamenti prospettati nel documento per la consultazione 204/2020/R/com, le associazioni rappresentative degli operatori delle filiere interessate, le singole società e le associazioni rappresentative degli interessi dei consumatori e degli utenti finali hanno espresso generale apprezzamento per il passaggio ad un sistema di riconoscimento automatico dei bonus sociali, nonché per gli approfondimenti condotti dall’Autorità ai fini della sua effettiva implementazione; gli operatori hanno evidenziato la necessità di disporre di tempistiche congrue per i necessari adeguamenti dei sistemi informativi e hanno richiesto, per quanto possibile, che non siano modificati i tracciati di scambio e i codici di tipologia di agevolazione oggi utilizzati nel meccanismo “a domanda”, gestito tramite le funzionalità del sistema SGAtc;
- inoltre, nelle more della definizione di possibili soluzioni alternative, i soggetti intervenuti nella consultazione hanno espresso generale condivisione in merito all’orientamento di mantenere l’attuale meccanismo di accesso al bonus elettrico per disagio fisico, basato sulla presentazione di apposita domanda da parte del cittadino interessato ai Comuni (eventualmente mediante i CAF), con correlata certificazione ASL riportante le informazioni necessarie per le verifiche di ammissibilità all’agevolazione e per la sua successiva quantificazione e erogazione;
- in merito agli orientamenti delineati dall’Autorità in relazione alle modalità applicative per il riconoscimento automatico dei bonus sociali per disagio economico, i soggetti rispondenti alla consultazione hanno espresso le seguenti osservazioni:
 - a) *in relazione alla verifica dell’unicità dell’agevolazione per nucleo familiare per anno di competenza*, sia gli operatori energetici, sia i gestori idrici si sono espressi favorevolmente circa l’orientamento di prevedere che tale verifica sia posta in capo al Gestore del SII; in particolare, i gestori idrici hanno evidenziato che, in caso contrario, sarebbero necessari ingenti investimenti per modificare i sistemi informatici, con risultati comunque incerti in termini di efficacia del processo di riconoscimento automatico del bonus sociale idrico; più in generale, i gestori idrici hanno evidenziato la necessità di centralizzare tutte le attività di verifica di ammissibilità al bonus sociale idrico ponendole in capo al Gestore del SII; in aggiunta, i gestori hanno proposto che, nelle more di tale centralizzazione, il controllo di unicità continui ad essere garantito da SGAtc che, dunque, in tale ottica, dovrebbe rimanere pienamente operativo per la gestione del bonus sociale idrico; la richiesta che il ruolo dei gestori idrici non venga appesantito rispetto a quello svolto nel sistema attuale è stata espressa anche da molte associazioni rappresentative degli interessi dei consumatori e degli utenti finali, tenuto conto delle specificità di settore;
 - b) *per quanto attiene alle modalità di individuazione delle forniture elettriche e gas afferenti al nucleo familiare agevolabile*, la quasi totalità dei rispondenti ritiene preferibile l’integrazione della DSU con le informazioni relative ai punti di prelievo/punti di riconsegna afferenti al nucleo familiare, al fine di semplificare l’individuazione della fornitura da agevolare ed evitare le criticità legate a



- possibili errori e/o ritardi nell'aggiornamento delle banche dati degli operatori e/o del SII; non sono state espresse osservazioni specifiche in merito alle regole di prevalenza previste nel caso in cui fossero individuate due o più forniture individuali afferenti al nucleo familiare da agevolare;
- c) *in merito all'individuazione delle forniture individuali idriche* afferenti al nucleo familiare agevolabile, la quasi totalità dei gestori e la maggioranza delle associazioni dei consumatori ritiene preferibile l'integrazione della DSU con le informazioni sul codice di fornitura idrica da agevolare; alcuni operatori hanno suggerito, nelle more delle modifiche normative necessarie ad integrare la DSU, che INPS continui ad inviare al sistema SGAt e i previsti flussi informativi inerenti ai nuclei familiari agevolabili; inoltre, è stato suggerito un ulteriore percorso volto a semplificare l'iter procedurale, in base al quale i gestori procederebbero alla ricerca dei codici fiscali del nucleo familiare nelle proprie banche dati e, in assenza di un riscontro di tale dato, liquiderebbero il bonus con le modalità previste per le forniture centralizzate assumendo, dunque, che il medesimo nucleo risieda in un condominio;
- d) *in merito all'individuazione delle forniture centralizzate di gas metano e idriche* afferenti al nucleo familiare agevolabile, la maggioranza dei gestori e delle associazioni rappresentative degli interessi dei consumatori e degli utenti finali ritiene preferibile l'integrazione della DSU con i codici identificativi delle forniture, in quanto gli altri elementi proposti non fornirebbero sufficiente certezza; in particolare, il ricorso all'indirizzo di abitazione del nucleo familiare agevolabile non risulterebbe risolutivo per i motivi evidenziati nello stesso documento per la consultazione; in subordine, gli operatori energetici hanno espresso la preferenza per l'opzione regolatoria che prevede il contatto diretto del cliente da parte di un soggetto terzo da identificarsi, al fine di richiedere gli elementi identificativi della (eventuale) fornitura centralizzata che serve il nucleo familiare agevolabile; i gestori idrici, invece, hanno suggerito il ricorso alla procedura di estrema semplificazione dai medesimi proposta e descritta al precedente punto c);
- e) *per quanto riguarda le verifiche delle condizioni di ammissibilità delle forniture alle agevolazioni* (dettagliate nel documento per la consultazione, cui si rimanda), i partecipanti alla consultazione hanno espresso parere favorevole a quanto prospettato dall'Autorità; i gestori idrici hanno altresì evidenziato come tale previsione, pur essendo l'unica attualmente percorribile, comporti un notevole appesantimento dell'onere gestionale in capo ai gestori medesimi nell'ambito del nuovo meccanismo di riconoscimento automatico e sia, pertanto, auspicabile la previsione di adeguate tempistiche per il completamento di tali attività di verifica da parte dei gestori e, in prospettiva, una centralizzazione in capo al Gestore del SII di tutte le verifiche funzionali al riconoscimento del bonus sociale idrico;
- f) *per quanto riguarda la quantificazione dei bonus sociali*, le posizioni espresse dagli operatori sono state diversificate: gli operatori energetici in prevalenza hanno accolto favorevolmente la previsione dell'utilizzo del dato relativo alla numerosità del nucleo familiare; i gestori idrici, invece, nelle more della piena



- entrata in vigore della regolazione di settore, hanno proposto di ricorrere alla numerosità cosiddetta *standard* del nucleo familiare in sostituzione del *cap* sul numero di componenti del medesimo nucleo, ritenuto da molti rispondenti iniquo e gravoso, in quanto imporrebbe un consistente costo di adeguamento dei sistemi di fatturazione;
- g) *in merito alle modalità di concreta corresponsione dei bonus*, gli operatori energetici hanno condiviso l'orientamento dell'Autorità di confermare le modalità attualmente previste, al fine di non modificare le logiche e i sistemi di fatturazione; in merito all'orientamento di estendere al settore elettrico e gas il meccanismo di compensazione tra i bonus e eventuali insoluti dei clienti, la maggioranza dei soggetti intervenuti nella consultazione ha espresso parere favorevole a condizione che l'applicazione di tale meccanismo, come proposto dall'Autorità, si configuri come una facoltà per l'operatore e non come un obbligo; i gestori idrici hanno condiviso quanto prospettato;
- h) *per quanto riguarda la gestione dei casi di variazione delle condizioni rilevanti ai fini del riconoscimento dei bonus sociali elettrico e gas* prima del termine del periodo di agevolazione, gli operatori hanno evidenziato criticità rispetto a quanto prospettato nei casi di cessazione della fornitura, relative al fatto che la prevista anticipazione della quota residua di bonus sociale richiederebbe implementazioni a livello di sistema che comporterebbero tempi e costi non trascurabili; oltre ad evidenziare che sarebbe da chiarire quale soggetto sia tenuto ad effettuare il calcolo della quota residua da regolare, gli operatori hanno anche sottolineato quale ulteriore criticità il fatto che, nella modalità prospettata nel documento per la consultazione, il venditore dovrebbe anticipare la quota residua di bonus sociale, in attesa della fattura di trasporto;
- i) *per quanto riguarda la gestione dei casi di variazioni delle condizioni rilevanti ai fini del riconoscimento del bonus sociale idrico*, i gestori hanno accolto con favore l'orientamento dell'Autorità di mantenere le attuali modalità di gestione dei casi di variazione considerati;
- j) *in merito alla durata e alla decorrenza dei bonus sociali*, i partecipanti alla consultazione hanno condiviso il mantenimento della durata dei bonus sociali pari a 12 mesi; per quanto riguarda la decorrenza del periodo di agevolazione (sul punto si veda anche la successiva lettera k)), mentre gli operatori energetici hanno accolto favorevolmente l'orientamento delineato dall'Autorità, i gestori idrici, pur condividendone l'impostazione, hanno ritenuto insufficiente un mese di tempo per il completamento delle attività di verifica, in quanto inferiore a quanto previsto nel precedente sistema 'a domanda', in cui le attività di competenza degli operatori risultavano di minore complessità; più in generale, come più sopra richiamato, i gestori hanno evidenziato la necessità di una centralizzazione in capo al Gestore del SII di tutte le attività di verifica funzionali al riconoscimento del bonus sociale idrico agli aventi diritto, incluse quelle relative alla determinazione del periodo di agevolazione;
- k) *per quanto riguarda le modalità di riconoscimento e di liquidazione dei bonus sociali nel caso di permanenza delle condizioni di ammissione*, tra le tre opzioni



regolatorie prospettate dall’Autorità nel documento per la consultazione e nei successivi incontri tecnici e *focus group* con gli operatori (ossia: 1) la previsione della liquidazione in continuità e senza sovrapposizione tra i relativi periodi di agevolazione, di bonus relativi a due anni di competenza successivi; 2) l’ipotesi che tutti i bonus abbiano periodo di agevolazione coincidente con l’anno solare; 3) l’ipotesi che due bonus relativi a due anni di competenza successivi possano essere liquidati simultaneamente e, dunque, in parziale sovrapposizione), la maggioranza degli operatori ha indicato come preferibile l’opzione delineata nel documento per la consultazione e, dunque, la previsione che l’erogazione di bonus relativi ad anni di competenza successivi avvenga in continuità e senza sovrapposizione; questo in quanto tale opzione consente di mantenere invariate le attuali logiche di fatturazione, consentendo di conseguenza di contenere i tempi per l’entrata in operatività del nuovo meccanismo oltre che di evitare i costi connessi a modifiche dei sistemi di fatturazione che sarebbero, invece, necessarie se venissero applicate le altre due opzioni regolatorie; inoltre, secondo i partecipanti alla consultazione, tale opzione è preferibile proprio in quanto assicura ai clienti/utenti continuità nell’erogazione dell’agevolazione, risultando anche di più semplice comprensione, con conseguenti risvolti positivi in termini di contenimento delle richieste di informazioni e/o dei reclami verso i venditori e i gestori. Anche le associazioni dei consumatori hanno espresso parere favorevole riguardo a tale opzione regolatoria;

- l) *in merito alle modalità di interazione dei gestori idrici con il Gestore del SII*, come più sopra accennato, i gestori hanno evidenziato la necessità di centralizzare, per quanto possibile, tutte le attività funzionali alla liquidazione del bonus sociale idrico, ponendole in capo al Gestore del SII; al fine di contenere i costi connessi all’implementazione del meccanismo automatico e nelle more dell’auspicata centralizzazione, i gestori hanno proposto che le verifiche funzionali alla liquidazione del bonus sociale idrico agli aventi diritto siano garantite dal sistema SGAtè, che, dunque, in tale ottica, dovrebbe rimanere pienamente operativo per la gestione del bonus sociale idrico;
 - m) *in merito alle comunicazioni puntuali ai (potenziali) aventi diritto*, i partecipanti alla consultazione hanno espresso preferenza per l’invio di comunicazioni personalizzate, a maggior ragione per i clienti indiretti, in modo da rendere agevole il ritiro del bonus con le modalità previste;
- *in relazione, infine, alla gestione della transizione dal sistema ‘a domanda’ al nuovo meccanismo di riconoscimento automatico dei bonus sociali per disagio economico*, le osservazioni pervenute manifestano il generale auspicio che si continui ad utilizzare il sistema SGAtè e gli attuali flussi informativi e, dunque, che l’Autorità modifichi in tal senso l’orientamento delineato nel documento per la consultazione 204/2020/R/com;
 - tenuto conto degli esiti del processo di consultazione, le modalità di gestione della transizione dal sistema “a domanda” al nuovo meccanismo di riconoscimento automatico dei bonus sociali per disagio economico sono state declinate nella determinazione 11/2020-DACU con particolare riferimento:



- alle disposizioni volte a garantire la continuità di gestione dei bonus sociali per disagio economico correlati a domande presentate entro il 31 dicembre 2020, disciplinandone le relative modalità di erogazione anche con l'obiettivo di evitare che interferiscano con l'ordinato avvio del nuovo meccanismo di riconoscimento automatico dei bonus sociali;
- alle diverse casistiche e fattispecie correlate alle domande di ammissione ai bonus sociali per disagio economico presentate entro il 31 dicembre 2020, nonché alla progressiva dismissione delle funzionalità del sistema SGAt e per gestione di tali bonus sociali, ferma restando l'esigenza di mantenere inalterate tutte le funzionalità del sistema che consentono la gestione del bonus sociale elettrico per disagio fisico.

CONSIDERATO, INFINE, CHE:

- l'Autorità ha trasmesso al Garante per la Protezione dei Dati Personali lo schema di delibera recante *“Modalità di trasmissione dall'Istituto per la Previdenza Sociale (INPS) alla società Acquirente Unico S.p.A. in qualità di Gestore del Sistema informativo integrato (SII) dei dati necessari al processo di riconoscimento automatico dei bonus sociali nazionali per disagio economico”* unitamente ad allegati tecnici, ai fini dell'acquisizione del parere previsto dall'art. 57-bis, comma 5, del decreto-legge 124/19 (prot. Autorità 36195 del 6 novembre 2020); (nel seguito: schema di delibera);
- nello schema di delibera sono state indicate, tra l'altro, le informazioni che l'Autorità, sulla base degli approfondimenti istruttori condotti con l'INPS e il Gestore del SII, ritiene necessario che l'INPS trasmetta al Gestore del SII al fine di garantire l'efficace funzionamento del meccanismo di riconoscimento automatico dei bonus sociali nazionali;
- a seguito dei successivi chiarimenti forniti dagli Uffici dell'Autorità su richiesta degli Uffici del Garante, nel Parere 279/2020 sullo schema di delibera il Garante ha richiesto, tra l'altro, che siano adottate *“misure in grado di assicurare l'individuazione certa delle utenze agevolabili in caso di spettanza dei bonus sociali, mediante l'utilizzo di dati esatti già in sede di acquisizione della presentazione della DSU da parte degli interessati [...] e, nelle more delle necessarie modifiche, sia comunque prevista la trasmissione dall'INPS al SII delle sole tipologie di dati personali strettamente indispensabili ai fini dell'erogazione del bonus, nel rispetto dei principi di cui agli artt. 5, par. 1, lett. c) e d) e 25 del Regolamento”*; in particolare, il Garante ritiene critica la previsione, contemplata dall'Autorità nello schema di delibera, che l'INPS trasmetta al Gestore del SII (tra l'altro) l'indirizzo di abitazione dei singoli componenti maggiorenni del nucleo familiare, ove diverso dall'indirizzo di abitazione del nucleo, e l'indirizzo email e/o il numero di telefono dei singoli componenti maggiorenni del nucleo, ove indicati nella DSU;
- inoltre, nel Parere 279/2020 il Garante ha rilevato la necessità di *“individuare specifiche misure per minimizzare i dati oggetto di tali trasferimenti, ad esempio*



limitandosi, dopo un primo invio, a trasmissioni periodiche di carattere incrementale (cioè riferite esclusivamente agli ISEE rilasciati successivamente) ”.

RITENUTO CHE:

- l’indisponibilità delle tipologie di dati personali oggetto dei rilievi del Garante non mina in radice l’operatività del meccanismo automatico di riconoscimento dei bonus sociali in quanto:
 - l’indisponibilità dei dati di contatto (ossia email e numero di telefono) dei singoli componenti del nucleo familiare ISEE può rendere meno agevole e spedito il processo di ricerca delle forniture da agevolare afferenti al nucleo stesso, in particolare nei casi in cui si debba procedere alla ricerca di eventuali forniture condominiali di gas naturale, ma il suddetto processo potrà comunque essere portato ad esito utilizzando l’indirizzo di abitazione del nucleo familiare;
 - l’indisponibilità degli indirizzi dei singoli componenti del nucleo familiare ISEE rende necessaria la ridefinizione di taluni processi finalizzati al riconoscimento automatico dei bonus sociali delineati nel documento per la consultazione 204/2020/R/com, che fanno leva su tali dati.

RITENUTO, PERTANTO, OPPORTUNO:

- al fine di garantire la corretta operatività del meccanismo di riconoscimento automatico dei bonus agli aventi diritto, espungere dal novero delle informazioni che INPS dovrà trasmettere al Gestore del SII gli indirizzi di abitazione e i dati di contatto (email e/o numero di telefono) dei singoli componenti maggiorenni del nucleo familiare, modificando conseguentemente i processi che prevedevano l’utilizzo di tali dati;
- prevedere che le trasmissioni dall’INPS al Gestore del SII delle informazioni necessarie alla corretta operatività del meccanismo di riconoscimento automatico dei bonus sociali siano periodiche di carattere incrementale (cioè riferite esclusivamente agli ISEE rilasciati successivamente).

RITENUTO, INOLTRE, OPPORTUNO:

- *in merito alle modalità di riconoscimento agli aventi diritto del bonus elettrico per disagio fisico*, in considerazione della generale condivisione emersa dalla consultazione in merito agli orientamenti delineati, confermare il mantenimento dell’attuale meccanismo di accesso basato sulla presentazione, da parte dei cittadini interessati, ai Comuni di residenza (o a soggetti da questi delegati), di apposita domanda di ammissione corredata da certificazione ASL riportante le informazioni necessarie per le verifiche di ammissibilità all’agevolazione e per la sua successiva quantificazione e erogazione; più in generale, confermare le disposizioni del TIBEG in materia di modalità applicative del bonus per disagio fisico; in tale caso, quindi, la competenza a decidere sull’individuazione dei soggetti cui erogare l’agevolazione



continua a restare in capo ai Comuni, mentre il trasferimento di una tale competenza in capo al Gestore del SII riguarda i bonus sociali;

- *per quanto riguarda le modalità applicative del meccanismo di riconoscimento automatico dei bonus sociali_elettrico, gas e idrico per disagio economico*, tenuto conto delle osservazioni formulate dai soggetti che hanno partecipato alla consultazione, di quelle successivamente formulate nell’ambito degli incontri tecnici e *focus group*, nonché dei successivi approfondimenti:
 - a) *in merito alla verifica dell’unicità dell’agevolazione per nucleo familiare per anno di competenza*, prevedere che tale verifica sia sempre assicurata dal Gestore del SII, sia per i bonus sociali elettrico e gas, sia per il bonus sociale idrico, al fine di non imporre oneri eccessivi sui gestori del servizio idrico integrato, con particolare riferimento a quelli di medio-piccole dimensioni e ai Comuni che gestiscono il servizio in economia; a tal fine, prevedere che al termine delle verifiche funzionali al riconoscimento o meno dell’agevolazione (cfr. successiva lettera f), i gestori idrici siano tenuti a comunicarne tempestivamente l’esito al Gestore del SII;
 - b) *in merito all’individuazione delle forniture elettriche e delle forniture individuali di gas* alle quali liquidare l’agevolazione attribuita, in modo automatico, dal Gestore del SII sulla base dei dati trasmessi dall’INPS, confermare la previsione che la ricerca di un punto di consegna/di riconsegna nella titolarità di uno dei componenti del nucleo familiare agevolabile venga effettuata dal Gestore del SII (previa verifica di cui alla precedente lettera a)) in base ai Codici Fiscali dei componenti stessi ricevuti dall’INPS, nelle more delle eventuali determinazioni degli enti preposti all’adozione di “*misure in grado di assicurare l’individuazione certa delle utenze agevolabili in caso di spettanza dei bonus, tramite l’utilizzo di dati esatti già in sede di acquisizione al momento della presentazione della DSU da parte degli interessati*” (cfr. Parere 279/2020); rivedere in parte le *regole di prevalenza* che il Gestore del SII è tenuto ad applicare nel caso in cui il nucleo familiare agevolabile risulti titolare di più punti di prelievo/punti di riconsegna, al fine di evitare il ricorso agli indirizzi di abitazione dei componenti del nucleo familiare agevolabile, alla luce del Parere 279/2020 del Garante per la Protezione dei Dati Personali;
 - c) *in merito all’individuazione delle forniture individuali idriche* ai fini della liquidazione del bonus sociale, considerato quanto più sopra esposto in relazione all’integrazione della DSU con i dati utili a identificare le forniture da agevolare (all’esito positivo delle necessarie verifiche), confermare la previsione che tale individuazione sia posta in capo al gestore idrico territorialmente competente, sulla base delle informazioni relative al nucleo familiare agevolabile ricevute dal Gestore del SII (Codici Fiscali dei componenti del nucleo familiare e indirizzo di abitazione del nucleo stesso); confermare inoltre che, ai fini di quanto sopra, il Gestore idrico territorialmente competente sia individuato dal Gestore del SII tramite le informazioni contenute nell’Anagrafica Territoriale Idrica dell’Autorità (ATID) e sulla base dell’indirizzo di abitazione del nucleo familiare agevolabile ricevuto dall’INPS;



- d) *in merito all'individuazione delle forniture centralizzate di gas metano* ai fini della liquidazione del bonus sociale, considerato quanto più sopra esposto in merito all'integrazione della DSU con i dati utili ad identificare le forniture da agevolare (all'esito positivo delle necessarie verifiche), confermare la previsione che tale ricerca venga effettuata attraverso il SII, in particolare prevedendo che il Gestore del SII trasmetta al dichiarante la DSU una comunicazione contenente informazioni in merito alle modalità da utilizzare per indicare gli elementi identificativi della (eventuale) fornitura centralizzata di cui il nucleo familiare usufruisce; prevedere, inoltre, che tale ricerca debba essere attivata dal Gestore del SII in tutti i casi in cui il Gestore medesimo non abbia precedentemente individuato alcuna fornitura individuale di gas afferente il nucleo familiare agevolabile o ne abbia individuato una per soli usi cottura cibi e/o produzione di acqua calda sanitaria;
- e) *per quanto concerne l'individuazione delle forniture centralizzate idriche* afferenti al nucleo familiare agevolabile, recepire la richiesta di forte semplificazione avanzata dai gestori, prevedendo che, nei casi in cui il gestore idrico competente non sia in grado di individuare – sulla base dei codici fiscali dei componenti il nucleo familiare agevolabile - una fornitura idrica individuale afferente ad uno dei componenti del nucleo familiare riconosciuto dal Gestore del SII, il gestore proceda a liquidare il bonus sociale idrico qualora, sulla base delle informazioni ricevute dal Gestore del SII, il nucleo familiare risulti intestatario di una fornitura elettrica attiva e per usi domestici, potendosi ragionevolmente assumere che il nucleo sia servito (anche) da una fornitura idrica sottesa ad un'utenza indiretta, per la quale ha diritto a beneficiare dell'agevolazione;
- f) *in relazione alle verifiche delle condizioni di ammissibilità delle forniture* afferenti al nucleo familiare agevolabile, confermare che queste siano poste in capo al Gestore del SII e al gestore idrico territorialmente competente, rispettivamente per il bonus sociale elettrico e gas e per il bonus sociale idrico; accogliere al contempo la richiesta dei gestori idrici di prevedere adeguate tempistiche per il completamento di questa attività, prevedendo che tali verifiche siano ultimate dal gestore competente entro il primo giorno del secondo mese successivo a quello in cui riceve dal Gestore del SII, con le modalità di cui alla successiva lettera m), le informazioni a tal fine necessarie;
- g) *per quanto riguarda i criteri di quantificazione dei bonus sociali* e, in particolare, la variabile dimensionale in base alla quale differenziare il relativo ammontare, confermare l'orientamento di parametrare il bonus sociale elettrico e il bonus sociale gas alla numerosità del nucleo familiare e accogliere la proposta dei gestori idrici di parametrare l'ammontare del bonus sociale idrico al dato relativo alla numerosità del nucleo familiare utilizzato a fini dell'articolazione dei corrispettivi tariffari da applicare all'utenza; in particolare, prevedere che il bonus sociale idrico sia quantificato sulla base:
- della numerosità della famiglia anagrafica, ove il gestore sia in possesso di tutte le informazioni e dei dati all'uopo necessari, e comunque a decorrere dal



- 1 gennaio 2022, secondo quanto previsto dal TICSÌ in materia di “Articolazione pro capite”, per l’utenza domestica residente;
- nei casi in cui il gestore non sia ancora in possesso di tutte le informazioni e dei dati necessari all’applicazione dell’articolazione *pro capite* disciplinata dal TICSÌ, della numerosità cosiddetta *standard* del nucleo agevolabile (ossia considerando, di norma, un’utenza domestica residente tipo di tre componenti), ovvero del numero (effettivo) di componenti il nucleo familiare come risultante dall’autocertificazione eventualmente trasmessa ai gestori medesimi dal singolo utente, precisando altresì l’obbligo per il gestore medesimo di accettare l’autodichiarazione trasmessa anche dal singolo utente indiretto interessato;
 - h) *in merito alle modalità di corresponsione dei bonus sociali*, confermare l’orientamento di mantenere le modalità previste nel precedente sistema ‘a domanda’ sia per i clienti/utenti diretti, sia per quelli indiretti, al fine di non impattare sulle logiche e sui sistemi di fatturazione esistenti e di mantenere, per quanto possibile, le classificazioni delle tipologie di compensazione previste per il bonus sociale elettrico e per il bonus sociale gas nel precedente sistema, accogliendo la richiesta avanzata in tal senso dagli operatori; prevedere altresì di estendere il *periodo di giacenza dei bonifici domiciliati* per i clienti indiretti gas rispetto a quanto oggi previsto, al fine di facilitarne l’incasso da parte di questi ultimi ed evitare la necessità di prevedere richieste di riemissione; per quanto riguarda, invece, l’ipotesi di estendere al settore elettrico e al settore gas la facoltà, per gli operatori, di applicare il meccanismo di compensazione tra le quote di bonus non ancora erogate ed eventuali insoluti dei clienti, già in vigore nel settore idrico, ulteriori valutazioni verranno effettuate nell’ambito del procedimento di cui alla deliberazione 219/2020/R/com;
 - i) *per quanto riguarda la gestione dei casi di variazione delle condizioni rilevanti ai fini del riconoscimento dei bonus sociali elettrico e gas* prima del termine del periodo di agevolazione, confermare gli orientamenti delineati nel documento per la consultazione, incluso quello relativo ai casi di disattivazione su richiesta del cliente finale nonché ai casi di disattivazione della fornitura a seguito di morosità del cliente finale, al fine di semplificare la gestione operativa del riconoscimento dei bonus sociali elettrico e gas;
 - j) *per quanto riguarda la gestione dei casi di variazione delle condizioni rilevanti ai fini del riconoscimento del bonus sociale idrico*, confermare le disposizioni in vigore nel precedente sistema “a domanda”, come prospettato nel documento per la consultazione, prevedendo in aggiunta che nei casi di voltura e voltura *mortis causa* operati all’interno del medesimo nucleo familiare agevolato, previa presentazione di apposita autodichiarazione resa ai sensi del d.P.R. 445/2000, l’agevolazione sia riconosciuta in continuità al nuovo titolare del contratto d’utenza, mediante accredito in fattura;
 - k) *in merito alla durata e alla decorrenza dei bonus sociali*, confermare la durata del periodo di agevolazione pari a 12 mesi e prevedere che tale periodo decorra, fatto salvo quanto previsto alla successiva lettera l):



- per il bonus sociale elettrico e gas, dal termine delle verifiche di ammissibilità di competenza del Gestore del SII;
- per il bonus sociale idrico, tenuto conto di quanto rilevato alla precedente lettera f), dal primo giorno del secondo mese successivo a quello in cui il Gestore del SII, effettuate le verifiche di propria competenza ai sensi del presente provvedimento, mette a disposizione del gestore territorialmente competente le informazioni necessarie per l'individuazione delle forniture idriche agevolabili;
- l) prevedere, inoltre, che il periodo di agevolazione venga sempre determinato, per tutti e tre i bonus sociali, dal Gestore del SII, applicando le disposizioni di cui al presente provvedimento (cfr. precedente lettera k) e successiva lettera l)) e che sia da quest'ultimo comunicato agli operatori competenti per la successiva liquidazione del bonus, unitamente alle ulteriori informazioni a ciò necessarie;
- m) *per quanto riguarda le modalità di riconoscimento e di liquidazione dei bonus sociali nel caso di continuità delle condizioni di ammissione*, confermare quanto previsto nel documento per la consultazione 204/2020/R/com e, dunque, prevedere che qualora il Gestore del SII riceva dall'INPS un flusso informativo relativo a nuclei familiari che hanno già in corso un'agevolazione in virtù di una attestazione ISEE rilasciata l'anno precedente, il Gestore medesimo provveda a far decorrere il nuovo bonus sociale, in continuità, al termine del periodo di agevolazione del bonus in corso e metta a disposizione dei soggetti competenti per la liquidazione dei bonus tutte le informazioni a tal fine necessarie;
- n) *in merito alle modalità di interazione dei gestori del servizio idrico integrato con il Gestore del SII*, prevedere che, nelle more dell'accreditamento dei gestori al SII, disposto con la deliberazione 585/2020/R/com, gli scambi informativi tra il Gestore del SII e i gestori possano avvenire mediante posta elettronica certificata (PEC), al fine di non pregiudicare il corretto avvio del nuovo meccanismo di riconoscimento automatico dell'agevolazione idrica;
- o) *in tema di comunicazioni puntuali ai (potenziali) aventi diritto*, prevedere l'invio ai nuclei familiari agevolabili di apposite comunicazioni per informare dell'esito finale del procedimento relativo al riconoscimento automatico dei bonus sociali (specificando i motivi dell'eventuale non riconoscimento dell'agevolazione), nonché per fornire ai clienti indiretti interessati informazioni per il ritiro dei bonifici domiciliati, in considerazione della preferenza espressa dalla maggior parte degli operatori per tale modalità di informazione in alternativa al ricorso ad un messaggio *standard* o personalizzato nell'ambito del documento di fatturazione; prevedere, altresì, di disciplinare con successiva determinazione dei competenti Uffici dell'Autorità i contenuti di dettaglio di tali comunicazioni, così come l'eventuale previsione di ulteriori comunicazioni agli aventi diritto, ove ritenute utili o necessarie;
- disporre, inoltre, che il Gestore del SII supporti l'Autorità nel monitoraggio del processo di riconoscimento automatico dei bonus sociali raccogliendo e verificando le informazioni da quest'ultima richieste;



- a tal fine, definire primi obblighi di rendicontazione periodica nei confronti del Gestore del SII in capo alle imprese distributrici, alle controparti commerciali, ai gestori del servizio idrico e alla Cassa per i Servizi Energetici e Ambientali.

RITENUTO, PERTANTO, CHE:

- sia necessario approvare le “*Modalità applicative del regime di riconoscimento automatico agli aventi diritto dei bonus sociali elettrico, gas e idrico per disagio economico*” costituite da:
 - a) le “*Disposizioni in materia di ammissione, riconoscimento e corresponsione della compensazione della spesa sostenuta dai clienti finali/utenti domestici in condizioni di disagio economico per la fornitura di energia elettrica, di gas naturale e del servizio idrico integrato*”,
 - b) le “*Disposizioni funzionali all’identificazione delle forniture elettriche e gas naturale oggetto di compensazione della spesa sostenuta dai clienti finali domestici in condizioni di disagio economico*”,
 - c) le “*Disposizioni funzionali all’identificazione delle forniture idriche oggetto di compensazione della spesa sostenuta dagli utenti domestici in condizioni di disagio economico*”,
 di cui, rispettivamente, all’Allegato A, all’Allegato B e all’Allegato C al presente provvedimento;
- sia conseguentemente necessario abrogare le disposizioni del TIBEG relative alle modalità applicative dei regimi di compensazione della spesa sostenuta dai clienti domestici in condizioni di disagio economico per le forniture di energia elettrica e di gas naturale, in quanto non compatibili con il regime automatico di riconoscimento dei medesimi bonus sociali di cui all’art. 57-bis, comma 5, del decreto-legge 26 ottobre 2019, n. 124, convertito con modificazioni dalla legge 19 dicembre 2019, n. 157, entrato in vigore il 1 gennaio 2021, e sostituite, a decorrere dalla medesima data, dalle disposizioni di cui all’Allegato A e all’Allegato B al presente provvedimento;

con riferimento al bonus sociale elettrico per disagio fisico:

- sia necessario adeguare la formulazione delle disposizioni del TIBEG in materia, al fine di renderle coerenti con il nuovo testo normativo allegato al presente provvedimento;
- al riguardo, poiché gli adeguamenti del TIBEG di natura meramente formale risulterebbero numerosi e di complessa lettura, sia preferibile adottare una nuova versione del TIBEG che sostituisca quella attualmente vigente, che recepisca – senza innovarle in alcun modo – le disposizioni in tema di riconoscimento del bonus sociale per disagio fisico attualmente vigenti; ciò anche al fine di fornire agli operatori un testo semplificato cui far riferimento per l’applicazione del sistema “a domanda” con le medesime modalità previste in precedenza;

con riferimento al servizio idrico integrato:



- sia necessario modificare e integrare, in ottica di armonizzazione con le previsioni in materia di riconoscimento automatico dell'agevolazione, la disciplina contenuta nel TIBSI, disponendo, in particolare, che, le disposizioni dell'Allegato A al presente provvedimento, si applichino, a decorrere dal 1 gennaio 2021, in sostituzione di quelle di cui all'Articolo 2, comma 2.2, e degli Articoli 3, 4, 4bis, 5, 6, 7, 12bis, 13 e 15 del TIBSI, nonché in sostituzione della Tabella 1 e della Tabella 2 ivi riportate;
- sia opportuno rinviare a successivo provvedimento l'eventuale rideterminazione della componente perequativa UI3 (attualmente quantificata pari a 0,5 centesimi di euro/metro cubo) da applicarsi alle utenze del servizio di acquedotto, fognatura e depurazione, diverse da quelle dirette in condizioni di disagio economico sociale, garantendo la coerenza tra l'agevolazione erogata automaticamente agli utenti e il relativo onere; detta rideterminazione terrà conto, tra l'altro, degli esiti della ricognizione in corso sulle articolazioni tariffarie applicate agli utenti finali, (e, in particolare, dell'aggiornamento dell'entità della tariffa agevolata, della tariffa di fognatura e di depurazione deciso a livello locale nel rispetto dei criteri definiti dall'Autorità);
- sia, infine, necessario pubblicare sul sito internet dell'Autorità il TIBSI e il REMSI, come risultanti dalle modifiche e integrazioni di cui al presente provvedimento.

RITENUTO, INOLTRE, OPPORTUNO:

- prevedere che le disposizioni funzionali all'identificazione delle forniture elettriche e gas naturale, nonché delle forniture idriche oggetto di compensazione della spesa sostenuta dai clienti e dagli utenti domestici in condizioni di disagio economico, di cui al presente provvedimento, trovino applicazione a decorrere dal 1 giugno 2021 per quanto riguarda le attività di competenza del Gestore del SII e, dunque, dal 1 luglio per quanto riguarda le attività di competenza degli operatori.
- a tal fine, prevedere che il Gestore del SII, entro 45 giorni dalla data di pubblicazione del presente provvedimento, pubblichi:
 - le Specifiche Tecniche per l'implementazione delle disposizioni funzionali all'identificazione delle forniture elettriche e gas naturale oggetto di compensazione della spesa sostenuta dai clienti domestici in condizioni di disagio economico, di cui al presente provvedimento;
 - le Specifiche Tecniche per l'implementazione delle disposizioni funzionali all'identificazione delle forniture idriche oggetto di compensazione della spesa sostenuta dagli utenti domestici in condizioni di disagio economico, di cui al presente provvedimento;
- definire successivamente, in accordo con l'INPS, le tempistiche in base alle quali l'Istituto invierà al Gestore del SII le comunicazioni previste dal presente provvedimento relative alle DSU attestata dal 1 gennaio 2021 al 30 aprile 2021;
- prevedere che, tenuto conto dei tempi richiesti allo sviluppo dei correlati sistemi informatici, i bonus di competenza dell'anno 2021 siano riconosciuti agli aventi diritto per l'intero periodo di agevolazione individuato dal Gestore del SII, anche mediante il riconoscimento di eventuali quote di bonus già maturate, da effettuarsi



- secondo una delle seguenti modalità, garantendo in ogni caso la tracciabilità e l'identificazione del soggetto beneficiario:
- per i clienti/utenti diretti:
 - a) mediante l'erogazione, entro il termine del periodo di agevolazione, di un contributo *una tantum*, tramite recapito di un assegno circolare non trasferibile intestato al dichiarante la DSU e inviato all'indirizzo di abitazione del nucleo familiare ISEE (ambedue indicati dal Gestore del SII ai sensi del presente provvedimento), o con altre modalità;
 - b) nella prima fattura utile, oppure frazionando l'importo maturato in quote omogenee in più documenti di fatturazione, entro il termine del periodo di agevolazione, definito e comunicato dal Gestore del SII ai sensi del presente provvedimento;
 - per i clienti domestici indiretti e gli utenti indiretti, con le modalità previste nel presente provvedimento;
 - dare mandato ad Acquirente Unico S.p.A. affinché presenti all'Autorità, ai fini dell'approvazione, un progetto dedicato alla gestione delle attività funzionali al riconoscimento del bonus sociale gas per i clienti domestici indiretti, ai sensi di quanto previsto nel presente provvedimento

DELIBERA

1. di approvare le *“Modalità applicative del regime di riconoscimento automatico agli aventi diritto dei bonus sociali elettrico, gas e idrico per disagio economico”* costituite da:
 - a) le *“Disposizioni in materia di ammissione, riconoscimento e corresponsione della compensazione della spesa sostenuta dai clienti finali/utenti domestici in condizioni di disagio economico per la fornitura di energia elettrica, di gas naturale e del servizio idrico integrato”*;
 - b) le *“Disposizioni funzionali all'identificazione delle forniture elettriche e gas naturale oggetto di compensazione della spesa sostenuta dai clienti finali domestici in condizioni di disagio economico”*,
 - c) le *“Disposizioni funzionali all'identificazione delle forniture idriche oggetto di compensazione della spesa sostenuta dagli utenti domestici in condizioni di disagio economico”*,
 di cui, rispettivamente, all'Allegato A, all'Allegato B e all'Allegato C al presente provvedimento, di cui costituiscono parte integrante e sostanziale;
2. di abrogare, conseguentemente, le disposizioni del TIBEG relative alle modalità applicative dei regimi di compensazione della spesa sostenuta dai clienti domestici in condizioni di disagio economico per le forniture di energia elettrica e di gas naturale, in quanto non compatibili con il regime automatico di riconoscimento dei medesimi bonus sociali di cui all'art. 57-bis, comma 5, del decreto-legge 26 ottobre 2019, n. 124, convertito con modificazioni dalla legge 19 dicembre 2019, n. 157, entrato in



- vigore il 1 gennaio 2021, e sostituite, a decorrere dalla medesima data, dalle disposizioni di cui all'*Allegato A* e all'*Allegato B* al presente provvedimento.
3. di sostituire, inoltre, tutte le restanti disposizioni del TIBEG, per ragioni di maggiore chiarezza espositiva, con le disposizioni della nuova versione di testo integrato di cui all'*Allegato D* cui far riferimento, a decorrere dal 1 gennaio 2021, per l'applicazione del bonus sociale per disagio fisico;
 4. di abrogare altresì le disposizioni del TIBSI di cui all'Articolo 2, comma 2.2, e agli Articoli 3, 4, *4bis*, 5, 6, 7, *12bis*, 13 e 15, nonché la Tabella 1 e la Tabella 2 ivi riportate, relative alle modalità applicative del bonus sociale idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente disagiati, in quanto non compatibili con il regime automatico di riconoscimento del medesimo bonus sociale idrico di cui all'art. 57-bis, comma 5, del decreto-legge 26 ottobre 2019, n. 124, convertito con modificazioni dalla legge 19 dicembre 2019, n. 157, entrato in vigore il 1 gennaio 2021 e sostituite, a decorrere dalla medesima data, dalle disposizioni di cui all'*Allegato A* e all'*Allegato C* al presente provvedimento;
 5. di disporre le seguenti ulteriori modifiche e integrazioni al TIBSI:
 - all'Articolo 8, comma 8.1, lettera a), dopo le parole “di cui al precedente comma 6.2” sono aggiunte le seguenti:

“ovvero, a far data dal 1 gennaio 2021, di cui all'Articolo 15 dell'Allegato A alla deliberazione 63/2021/R/com”.
 - all'articolo 9, comma 9.1:
 - i. dopo le parole “di cui al precedente Articolo 6,” sono aggiunte le seguenti:

“e a far data dal 1 gennaio 2021 di cui all'Articolo 15 dell'Allegato A alla deliberazione 63/2021/R/com,”;
 - ii. le parole “a tutte le utenze del servizio idrico integrato ubicate sul territorio nazionale” sono sostituite dalle seguenti:

“alle utenze del servizio idrico integrato”;
 - all'Articolo 10, comma 10.1, secondo bullet point, dopo le parole “ai sensi del presente provvedimento” sono aggiunte le seguenti:

“e a far data dal 1 gennaio 2021 della deliberazione 63/2021/R/com”.
 - all'Articolo 12, comma 12.3, alla lettera e), le parole “il numero complessivo degli utenti agevolati” sono sostituite dalle seguenti:

“il numero complessivo delle persone fisiche assunte - ovvero risultanti - quali componenti i nuclei familiari agevolati”;
 - la Tabella 3, recante “Elementi oggetto di registrazione da parte del gestore – bonus sociale idrico”, è sostituita dalla seguente:

ATO	X
Codice pratica Sistema Informativo Integrato	X
Codice fornitura	X
Data inizio agevolazione (ordinaria)	X
Data fine agevolazione (ordinaria)	X



Data di eventuale cessazione anticipata dell'agevolazione rispetto alla data di fine del periodo di agevolazione e relativa causale	X
Codice fiscale dell'utente	X
Nome dell'utente	X
Cognome dell'utente	X
Indirizzo del nucleo familiare agevolato	X
Codice Istat del Comune in cui è sita la fornitura	X
Importo erogato dal gestore	X
Importo totale annuale	X
Tipologia di utente (diretto o indiretto)	X
Tariffa agevolata applicata	X
Tariffa di fognatura applicata	X
Tariffa di depurazione applicata	X
Numerosità famiglia anagrafica, ovvero numerosità standard del nucleo agevolato ai sensi di quanto previsto, a decorrere dal 1 gennaio 2021, dall'Articolo 15 dell'Allegato A alla deliberazione 63/2021/R/com	X
Volumi fatturati acquedotto (per tipologia d'uso)	X
Volumi fatturati fognatura (per tipologia d'uso)	X
Volumi fatturati depurazione (per tipologia d'uso)	X

6. di disporre le seguenti modifiche e integrazioni al REMSI:
- a) all'Articolo 2, comma 2.1, lettera a), le parole "ai sensi dell'Articolo 3.2 del TIBSI" sono sostituite dalle seguenti:
"ai sensi dell'Articolo 7, comma 7.1, dell'Allegato A alla deliberazione 63/2021/R/com".
 - b) all'Articolo 4, comma 4.5, dopo la lettera j) è aggiunta la seguente lettera:
"k) il riferimento, in caso di utenti diretti, all'eventuale quota di bonus sociale idrico non ancora erogata trattenuta dal gestore a diretta compensazione dell'ammontare rimasto insoluto e oggetto di costituzione in mora;"
7. con riferimento alla perequazione dei costi relativi all'erogazione del bonus sociale idrico, di rinviare ad un successivo provvedimento l'eventuale rideterminazione della componente perequativa UI3, di cui all'articolo 9, comma 9.1, del TIBSI, da applicarsi alle utenze del servizio di acquedotto, fognatura e depurazione, diverse da quelle dirette in condizioni di disagio economico sociale;
8. di prevedere che le disposizioni di cui agli Allegati B e C al presente provvedimento trovino applicazione a decorrere dal 1 giugno 2021 per quanto riguarda le attività di competenza del Gestore del SII e, dunque, dal 1 luglio per quanto riguarda le attività di competenza degli operatori;
9. di prevedere che, a tal fine, il Gestore del SII, entro 45 giorni dalla data di pubblicazione del presente provvedimento, pubblichi:
- le Specifiche Tecniche funzionali all'implementazione delle disposizioni di cui all'Allegato B al presente provvedimento;
 - le Specifiche Tecniche funzionali all'implementazione delle disposizioni di cui all'Allegato C al presente provvedimento.



10. di definire successivamente, in accordo con l'INPS, le tempistiche in base alle quali l'INPS invierà al Gestore del SII le comunicazioni previste dal presente provvedimento relative alle DSU attestata dal 1 gennaio 2021 al 30 aprile 2021;
11. di prevedere che per le DSU attestata dall'INPS dal 1 gennaio 2021 al 30 aprile 2021:
 - il periodo di agevolazione del bonus sociale elettrico e del bonus sociale gas decorra dal primo giorno del mese successivo alla data di attestazione della relativa DSU;
 - il periodo di agevolazione del bonus sociale idrico decorre dal primo giorno del secondo mese successivo alla data di attestazione della DSU;
12. di disporre che, tenuto conto dei tempi richiesti allo sviluppo dei correlati sistemi informatici, i bonus sociali per disagio economico di competenza dell'anno 2021 siano riconosciuti agli aventi diritto per l'intero periodo di agevolazione individuato dal Gestore del SII ai sensi del presente provvedimento, anche mediante il riconoscimento di eventuali quote di bonus già maturate da effettuarsi secondo una delle seguenti modalità, garantendo in ogni caso la tracciabilità e l'identificazione del soggetto beneficiario:
 - per i clienti/utenti diretti:
 - a) mediante l'erogazione, entro il termine del periodo di agevolazione, di un contributo *una tantum*, tramite recapito di un assegno circolare non trasferibile intestato al dichiarante la DSU e inviato all'indirizzo di abitazione del nucleo familiare ISEE (ambedue indicati dal Gestore del SII ai sensi del presente provvedimento), o con altre modalità;
 - b) nella prima fattura utile, oppure frazionando l'importo maturato in quote omogenee in più documenti di fatturazione, entro il termine del periodo di agevolazione, definito e comunicato dal Gestore del SII ai sensi del presente provvedimento;
 - per i clienti domestici indiretti e gli utenti indiretti, con le modalità previste nel presente provvedimento;
13. di dare mandato ad Acquirente Unico S.p.A. affinché presenti all'Autorità ai fini dell'approvazione un progetto dedicato alla gestione delle attività funzionali al riconoscimento del bonus per i clienti domestici indiretti, ai sensi di quanto previsto nelle disposizioni di cui al presente provvedimento;
14. di trasmettere il presente provvedimento alla Presidenza del Consiglio dei Ministri, al Ministro dello Sviluppo Economico, al Ministro per l'Ambiente e la Tutela del Territorio e del Mare, al Ministro dell'Economia e delle Finanze, al Ministro del Lavoro e delle Politiche Sociali, all'Istituto Nazionale Previdenza Sociale (INPS), all'Associazione Nazionale degli Enti di governo d'Ambito per l'Idrico e i Rifiuti (ANEA), all'Associazione Nazionale Comuni Italiani (ANCI), alla Cassa per i servizi energetici e ambientali (CSEA) e ad Acquirente Unico S.p.A.;
15. di pubblicare sul sito internet dell'Autorità www.arera.it la nuova versione di testo integrato delle modalità applicative del regime di compensazione della spesa sostenuta per la fornitura di energia elettrica dai clienti domestici in condizioni di disagio fisico di cui all'Allegato D al presente provvedimento, il TIBSI e il REMSI come risultanti dalle modifiche e integrazioni di cui al presente provvedimento;



16. di pubblicare la presente deliberazione sul sito internet dell'Autorità www.arera.it.

23 febbraio 2021

IL PRESIDENTE
Stefano Besseghini



Allegato A

**DISPOSIZIONI IN MATERIA DI MODALITA' DI AMMISSIONE,
RICONOSCIMENTO E CORRESPONSIONE DELLA COMPENSAZIONE
DELLA SPESA SOSTENUTA DAI CLIENTI FINALI/ UTENTI DOMESTICI IN
CONDIZIONI DI DISAGIO ECONOMICO PER LA FORNITURA DI
ENERGIA ELETTRICA, GAS NATURALE E DEL SERVIZIO IDRICO
INTEGRATO**



Allegato A

TITOLO I.....	4
DISPOSIZIONI GENERALI.....	4
Articolo 1 Definizioni.....	4
Articolo 2 Oggetto.....	9
Articolo 3 Condizioni generali di ammissione ai bonus sociali.....	9
Articolo 4 Informazioni oggetto di trasmissione dall'INPS al SII necessarie alla corretta operatività del meccanismo di riconoscimento automatico dei bonus sociali.....	10
Articolo 5 Condizioni di ammissione al bonus sociale elettrico.....	11
Articolo 6 Condizioni di ammissione al bonus sociale gas.....	11
Articolo 7 Condizioni di ammissione al bonus sociale idrico.....	12
Articolo 8 Durata e decorrenza dei bonus sociali.....	13
TITOLO II.....	15
DISPOSIZIONI IN MATERIA DI QUANTIFICAZIONE E DI CORRESPONSIONE DEL BONUS SOCIALE ELETTRICO E DEL BONUS SOCIALE GAS.....	15
Articolo 9 Quantificazione del bonus sociale elettrico e del bonus sociale gas..	15
Articolo 10 Corresponsione del bonus sociale elettrico e del bonus sociale gas..	16
Articolo 11 Applicazione della compensazione.....	17
Articolo 12 Variazioni delle condizioni rilevanti per l'ammissione al bonus sociale	18
Articolo 13 Aggiornamento del bonus sociale elettrico e del bonus sociale gas..	19
TITOLO III.....	20
DISPOSIZIONI IN MATERIA DI BONUS SOCIALE IDRICO.....	20
Articolo 14 Individuazione della fornitura idrica da agevolare.....	20
Articolo 15 Quantificazione del bonus sociale idrico.....	21
Articolo 16 Aggiornamento del bonus sociale idrico.....	22
Articolo 17 Erogazione del bonus sociale idrico.....	23
Articolo 18 Variazioni delle condizioni rilevanti per l'ammissione al bonus sociale idrico.....	23



Allegato A

Articolo 19	Obblighi di registrazione e comunicazione dei dati concernenti la corresponsione del bonus sociale idrico	24
Articolo 20	Obblighi di informativa per i Gestori Idrici	25
TITOLO IV	26
COMUNICAZIONI AI POTENZIALI BENEFICIARI DEI BONUS	26
Articolo 21	Comunicazioni dell'esito del procedimento ai potenziali beneficiari dei bonus	26
APPENDICE 1	27
APPENDICE 2	28



Allegato A

TITOLO I

DISPOSIZIONI GENERALI

Articolo 1

Definizioni

1.1 Ai fini dell'applicazione delle disposizioni di cui al presente provvedimento si applicano le seguenti definizioni:

- **anno di competenza** del bonus è l'anno di validità della relativa attestazione ISEE;
- **ATID** è l'Anagrafica Territoriale Idrica di cui alla deliberazione dell'Autorità 320/2018/E/idr;
- **attestazione ISEE** è l'attestazione rilasciata dall'INPS ai sensi del "*Regolamento concernente la revisione delle modalità di determinazione e i campi di applicazione dell'Indicatore della situazione economica equivalente (ISEE)*", di cui al d.P.C.M. 5 dicembre 2013, n. 159;
- **Autorità** è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, istituita ai sensi della legge n. 481/95;
- **bonus sociale elettrico** è la compensazione della spesa sostenuta per la fornitura di energia elettrica dai clienti domestici in stato di disagio economico, istituito ai sensi dell'articolo 1, comma 3, del decreto interministeriale 28 dicembre 2007;
- **bonus sociale gas** è la compensazione della spesa sostenuta per la fornitura di gas naturale dai clienti domestici in stato di disagio economico e dalle famiglie numerose, istituito ai sensi dell'articolo 3, commi 9 e 9-bis, del decreto-legge 29 novembre 2008, n. 185, convertito, con modificazioni, dalla legge 28 gennaio 2009, n. 2;
- **bonus sociale idrico** è il bonus idrico istituito in coerenza con le disposizioni in materia di tariffa sociale del servizio idrico integrato di cui all'articolo 60, comma 1, della legge 28 dicembre 2015, n. 221, all'articolo 3, comma 1, del d.P.C.M. 13 ottobre 2016 e all'articolo 57-bis, comma 4, del decreto-legge 26 ottobre 2019, n. 124;
- **categorie d'uso del gas** sono le categorie definite dalla Tabella 1 del TISG;
- **cliente domestico** è il cliente finale titolare di un contratto di fornitura di energia elettrica o di gas naturale in locali adibiti ad abitazioni a carattere familiare;
- **cliente domestico diretto** è un cliente titolare di un contratto di fornitura (di gas naturale) in un punto di riconsegna della tipologia di cui al comma 2.3, lettera a), del TIVG;
- **cliente domestico indiretto** è un cliente domestico diretto o una persona fisica che utilizza nella propria abitazione una fornitura centralizzata di gas naturale;



Allegato A

- **codice di rete tipo per il servizio di trasporto dell'energia elettrica o CTTE** è il codice di cui agli allegati A, B, C alla deliberazione 268/2015/R/eel e s.m.i.;
- **codice di rete tipo per la distribuzione del gas naturale o CRDG** è il codice di cui all'allegato 2 alla deliberazione n. 108/2006 e s.m.i.;
- **contratto di fornitura** è il contratto stipulato dal cliente finale con un venditore di energia elettrica o di gas naturale ovvero dall'utente finale con il gestore del servizio idrico integrato;
- **CSEA** è la Cassa per i Servizi Energetici e Ambientali;
- **dichiarante** è colui che sottoscrive la Dichiarazione Sostitutiva Unica per il proprio nucleo familiare ISEE;
- **Dichiarazione Sostitutiva Unica o DSU** è la Dichiarazione Sostitutiva Unica ai sensi dell'articolo 10 del "*Regolamento concernente la revisione delle modalità di determinazione e i campi di applicazione dell'Indicatore della situazione economica equivalente (ISEE)*", di cui al d.P.C.M. 5 dicembre 2013, n. 159, presentata dal dichiarante al fine di ottenere l'attestazione ISEE per il proprio nucleo familiare ISEE;
- **disagio economico** è lo stato di vulnerabilità in cui versa il cliente domestico ovvero l'utente diretto o indiretto qualora rientri in una delle seguenti condizioni:
 - a) è componente di un nucleo familiare il cui Indicatore della Situazione Economica Equivalente (ISEE) risulta non superiore a 8.265 euro;
 - b) è componente di un nucleo familiare con almeno quattro figli a carico con ISEE non superiore a 20.000 euro;
 - c) è percettore di reddito/pensione di cittadinanza;
- **Ente di governo dell'Ambito** è la struttura individuata dalla competente regione per ciascun ambito territoriale ottimale, alla quale è trasferito l'esercizio delle competenze spettanti agli enti locali in materia di gestione delle risorse idriche, ai sensi di quanto previsto all'articolo 147 comma 1 del d.lgs. 152/06 (e s.m.i.);
- **famiglia numerosa** è il nucleo familiare di cui all'articolo 3, comma 9-bis, del decreto-legge n. 185/08, ossia il nucleo familiare con almeno quattro figli a carico con un Indicatore della Situazione Economica Equivalente (ISEE) non superiore a 20.000 euro;
- **fornitura centralizzata o condominiale** è la fornitura di gas naturale/idrica intestata ad un impianto condominiale/ad un'utenza condominiale;
- **fornitura idrica** è la fornitura afferente al servizio di acquedotto nonché ai servizi di fognatura e depurazione;
- **fornitura individuale** è la fornitura di gas naturale/idrica intestata ad un cliente domestico/utente diretto;
- **Gestore Idrico** è il soggetto che gestisce il servizio idrico integrato ovvero il singolo servizio di distribuzione di acqua destinata al consumo umano in virtù



Allegato A

di qualunque forma di titolo autorizzativo e con qualunque forma giuridica in un determinato territorio, ivi inclusi i Comuni che lo gestiscono in economia;

- **Gestore del SII** è il Gestore del Sistema Informativo Integrato, identificato ai sensi dell'articolo 1, comma 61, della legge 4 agosto 2017, n. 124;
- **GDPR** è il Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati);
- **impianto condominiale** è un punto di riconsegna riconducibile alla tipologia di cui al comma 2.3, lettera b), del TIVG (alimentato a gas naturale), ivi incluso quello oggetto di contratto di gestione calore;
- **impresa di distribuzione** è il soggetto che esercita l'attività di distribuzione e di misura dell'energia elettrica o del gas naturale, di cui all'articolo 4, comma 1, lettere a) e e) del TIUF;
- **INPS** è l'Istituto Nazionale della Previdenza Sociale;
- **ISEE** è l'Indicatore della Situazione Economica Equivalente di cui al d.P.C.M. 5 dicembre 2013, n. 159;
- **nucleo familiare ISEE** è il nucleo familiare rilevante ai fini del computo dell'ISEE;
- **numerosità della famiglia anagrafica** è il numero di componenti la famiglia anagrafica intesa come insieme di persone legate da vincoli di matrimonio, parentela, affinità, adozione, tutela o da vincoli affettivi, coabitanti ed aventi la medesima residenza;
- **numerosità del nucleo familiare ISEE** è il numero di componenti il nucleo familiare rilevante ai fini del calcolo dell'ISEE;
- **PDR** è il codice identificativo del punto di riconsegna definito ai sensi dell'articolo 5 della deliberazione 138/04;
- **pensione di cittadinanza (Pdc)** è la pensione di cui all'articolo 1, comma 2, del decreto-legge 28 gennaio 2019, n. 4 convertito con modificazioni dalla legge 28 marzo 2019, n. 26;
- **POD** è il codice alfanumerico unico nazionale identificativo del punto di prelievo ai sensi del TIS;
- **quantitativo essenziale di acqua** è il quantitativo minimo vitale, fissato dal d.P.C.M. 13 ottobre 2016, in 50 litri/abitante/giorno (corrispondenti a 18,25 mc/abitante/anno), necessario al soddisfacimento dei bisogni fondamentali;
- **reddito di cittadinanza (Rdc)** è il reddito di cui all'articolo 1, comma 1, del decreto-legge 28 gennaio 2019, n. 4 convertito con modificazioni dalla legge 28 marzo 2019, n. 26;
- **Regolamento del SII** è il regolamento di funzionamento del SII approvato con deliberazione dell'Autorità 10 novembre 2020, 455/2020/R/com;



Allegato A

- **Sistema Informativo Integrato** o **SII** è il Sistema Informativo Integrato di cui al decreto-legge 8 luglio 2010, n. 105, convertito con modificazioni dalla legge 13 agosto 2010, n. 129;
- **Servizio idrico integrato** è l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, fognatura e depurazione delle acque reflue, ovvero ciascuno dei suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione ad usi multipli, potabilizzazione e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali;
- **tariffa agevolata** è la tariffa di cui all'articolo 5, comma 1, del TICSI;
- **tariffa di depurazione** è la tariffa di cui all'articolo 6, comma 1, del TICSI;
- **tariffa di fognatura** è la tariffa di cui all'articolo 6, comma 1, del TICSI;
- **utente diretto** è l'utente finale titolare di una fornitura idrica ad uso domestico residente in condizione di disagio economico;
- **utente indiretto** è un qualsiasi componente del nucleo familiare ISEE in condizioni di disagio economico che utilizzi nell'abitazione di residenza una fornitura idrica centralizzata;
- **utente finale** è la persona fisica o giuridica che intende stipulare o ha stipulato un contratto di fornitura idrica per uso proprio di uno o più servizi del Servizio idrico integrato. Le utenze condominiali sono a tutti gli effetti equiparate alle utenze finali;
- **utenza condominiale** è l'utenza servita da un unico punto di consegna che distribuisce acqua a più unità immobiliari, anche con diverse destinazioni d'uso;
- **venditore** è l'esercente il servizio di vendita dell'energia elettrica ai clienti finali, ivi inclusi gli esercenti il servizio di maggior tutela erogato ai sensi del TIV e l'esercente l'attività di vendita di gas naturale ai clienti finali;
- **zone climatiche** sono le zone definite dall'articolo 2 del D.P.R. 26 agosto 1993 n. 412 e s.m.i.;
- **d.P.C.M. 5 dicembre 2013, n. 159** è il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 5 dicembre 2013 recante "*Regolamento concernente la revisione delle modalità di determinazione e i campi di applicazione dell'Indicatore della situazione economica equivalente (ISEE)*";
- **d.P.C.M. 29 agosto 2016** è il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 29 agosto 2016 recante "*Disposizioni in materia di contenimento della morosità nel servizio idrico integrato*";
- **d.P.C.M. 13 ottobre 2016** è il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 13 ottobre 2016 recante "*Tariffa sociale del servizio idrico integrato*";
- **decreto interministeriale 28 dicembre 2007** è il decreto del Ministro dello Sviluppo Economico, di concerto con i Ministri dell'Economia e delle Finanze, delle Politiche per la Famiglia e della Solidarietà sociale del 28 dicembre 2007, recante "*Determinazione dei criteri per la definizione delle compensazioni*



Allegato A

della spesa sostenuta per la fornitura di energia elettrica per i clienti economicamente svantaggiati e per i clienti in gravi condizioni di salute, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale, Serie generale, n. 41 del 18 febbraio 2008”;

- **decreto ministeriale 29 dicembre 2016** è il decreto del Ministro dello Sviluppo Economico che introduce modifiche alla misura prevista dal decreto interministeriale 28 dicembre 2007;
- **decreto-legge n. 185/08** è il decreto-legge 29 novembre 2009 recante “*Misure urgenti per il sostegno a famiglie, lavoro, occupazione e impresa e per ridisegnare in funzione anti-crisi il quadro strategico nazionale*”, convertito con modificazioni in legge 28 gennaio 2009, n. 2;
- **decreto-legge n. 4/19** è il decreto-legge 28 gennaio 2019 recante “*Disposizioni urgenti in materia di reddito di cittadinanza e di pensioni*” convertito con modificazioni dalla legge 28 marzo 2019, n. 26;
- **decreto-legge n. 124/19** è il decreto-legge 26 ottobre 2019 recante “*Disposizioni urgenti in materia fiscale e per esigenze indifferibili*”, convertito con modificazioni dalla legge 19 dicembre 2019, n. 157;
- **decreto interdirigenziale 14 settembre 2009 n. 70341** è il decreto interdirigenziale recante “*Disciplina per l’estensione delle tariffe elettriche agevolate di cui all’articolo 1, comma 375 della legge n. 266/2005, ai beneficiari della Carta acquisti di cui all’articolo 81, comma 32, del decreto-legge n. 112/2008, convertito, con modificazioni, dalla legge n. 133/2008*”;
- **legge 28 dicembre 2015, n. 221** è la legge recante “*Disposizioni in materia ambientale per promuovere misure di green economy e per il contenimento dell’uso eccessivo delle risorse naturali*”;
- **deliberazione ARG/com 113/09** è la deliberazione 6 agosto 2009, ARG/com 113/09 e s.m.i.;
- **deliberazione 595/2020/R/com** è la deliberazione 29 dicembre 2020 595/2020/R/com;
- **REMSI** è l’Allegato A alla deliberazione 16 luglio 2019, 311/2019/R/IDR e s.m.i.;
- **RQSII** è l’Allegato A alla deliberazione 23 dicembre 2015, 655/2015/R/IDR e s.m.i.;
- **RTDG** è l’Allegato A alla deliberazione 6 novembre 2008, ARG/gas 159/08 e s.m.i.;
- **TIBEG** è l’Allegato A alla deliberazione 26 settembre 2013, 402/2013/R/com e s.m.i.;
- **TIBSI** è l’Allegato A alla deliberazione 21 dicembre 2017, 897/2017/R/IDR e s.m.i., con il quale è stato istituito il bonus sociale idrico per la fornitura di acqua e per la fornitura dei servizi di fognatura e depurazione agli utenti domestici residenti economicamente disagiati;



Allegato A

- **TICSI** è l'Allegato A alla deliberazione 28 settembre 2017, 665/2017/R/IDR e s.m.i.;
- **TIS** è l'Allegato A alla deliberazione 30 luglio 2009, ARG/elt 107/09 e s.m.i.;
- **TIVG** è l'Allegato A alla deliberazione 28 maggio 2009, ARG/gas 64/09 e s.m.i.;
- **TIV** è l'Allegato A alla deliberazione del 24 novembre 2020, 491/2020/R/eel e s.m.i.;
- **TIUC** è l'Allegato A alla deliberazione 24 marzo 2016, 137/2016/R/com e s.m.i.;
- **TIUF** è l'Allegato A alla deliberazione 22 giugno 2015, 296/2015/R/com e s.m.i.;
- **TISG** è l'Allegato A alla deliberazione 31 maggio 2012, 229/2012/R/gas e s.m.i..

1.2 Per quanto non espressamente disposto nel presente articolo, si applicano le definizioni previste dalla regolazione dell'Autorità *ratione temporis* vigente.

Articolo 2

Oggetto

- 2.1 Il presente Allegato A disciplina le modalità applicative del regime di riconoscimento automatico agli aventi diritto del bonus sociale elettrico, del bonus sociale gas e del bonus sociale idrico, di cui all'articolo 57-bis, comma 5, del decreto-legge n. 124/19 (nel seguito anche: bonus sociali).
- 2.2 In particolare, il presente Allegato A disciplina le modalità e le condizioni di ammissione, le modalità di riconoscimento e le modalità di corresponsione dei bonus sociali agli aventi diritto.

Articolo 3

Condizioni generali di ammissione ai bonus sociali

- 3.1 Il bonus sociale elettrico, il bonus sociale gas e il bonus sociale idrico di cui all'Articolo 2, comma 2.1, sono riconosciuti automaticamente, con le modalità nel seguito disciplinate, rispettivamente:
- a) ai clienti domestici che risultano in stato di disagio economico e titolari di un contratto di fornitura di energia elettrica con le caratteristiche di cui al successivo Articolo 5;
 - b) ai clienti domestici diretti che risultano in stato di disagio economico e titolari di un contratto di fornitura di gas naturale che risponde ai requisiti di cui al successivo Articolo 6, comma 6.1;



Allegato A

- c) ai clienti domestici indiretti che risultano in stato di disagio economico e che utilizzano nella propria abitazione una fornitura centralizzata di gas naturale che risponde ai requisiti di cui al successivo Articolo 6, comma 6.2;
 - d) agli utenti diretti che risultano in stato di disagio economico e titolari di un contratto di fornitura idrica che risponde ai requisiti di cui al successivo Articolo 7, comma 7.1;
 - e) agli utenti indiretti che risultano in stato di disagio economico e per i quali risulti verificata la condizione di ammissibilità di cui al successivo Articolo 7, comma 7.3.
- 3.2 Lo stato di disagio economico di cui all'Articolo 1, comma 1.1 è attestato dall'INPS sulla base della Dichiarazione Sostitutiva Unica presentata dal cliente domestico diretto e indiretto ovvero dall'utente diretto e indiretto ai fini dell'accesso alle prestazioni sociali agevolate, secondo quanto previsto dalla normativa in materia.
- 3.3 Ogni nucleo familiare ISEE e ciascuno dei suoi componenti può beneficiare di un solo bonus sociale elettrico, di un solo bonus sociale gas e di un solo bonus sociale idrico per ogni anno di competenza.

Articolo 4

Informazioni oggetto di trasmissione dall'INPS al SII necessarie alla corretta operatività del meccanismo di riconoscimento automatico dei bonus sociali

- 4.1 Ai sensi di quanto disposto dall'articolo 57-bis, comma 5, del decreto-legge n. 124/19, l'INPS trasmette mensilmente al Gestore del SII una comunicazione contenente l'elenco dei nuclei familiari ISEE che risultano in condizioni di disagio economico ai sensi dell'Articolo 1, comma 1.1, in base alle DSU attestata dalla stessa INPS nel mese precedente (nel seguito anche: nuclei familiari ISEE agevolabili); l'elenco è suddiviso in tre classi di agevolazione:
- a) DSU aventi nuclei con $ISEE \leq 8.265$;
 - b) DSU aventi nuclei con $8.265 < ISEE \leq 20.000$ con 4 (o più) figli, indipendentemente dal fatto che i medesimi nuclei risultino percettori di Rdc/Pdc;
 - c) DSU aventi nuclei con $ISEE > 8.265$ percettori di Rdc/Pdc con meno di 4 figli.
- 4.2 Per ogni DSU di cui al precedente comma 4.1, l'INPS trasmette al Gestore del SII le seguenti informazioni:
- a) protocollo della DSU;
 - b) data di presentazione della DSU;
 - c) data di scadenza della DSU;
 - d) data di rilascio dell'attestazione ISEE;



Allegato A

- e) classe di agevolazione di cui al precedente comma 4.1;
- f) codici di eventuali omissioni o difformità;
- g) indirizzo di abitazione del nucleo familiare (via, numero civico, codice catastale del Comune, CAP, Provincia);
- h) Codici Fiscali dei singoli componenti maggiorenni del nucleo familiare;
- i) numero dei componenti minorenni del nucleo familiare;
- j) nome, cognome e Codice Fiscale del dichiarante.

Articolo 5

Condizioni di ammissione al bonus sociale elettrico

- 5.1 Per i clienti domestici in stato di disagio economico il bonus sociale elettrico è riconosciuto al punto di prelievo identificato dal Gestore del SII nel rispetto delle seguenti condizioni e con le modalità di cui agli Articoli 4 e 5 dell'Allegato B al presente provvedimento:
- a) il nucleo familiare ISEE di appartenenza e ciascuno dei suoi componenti ha diritto al bonus sociale elettrico con riferimento ad un solo punto di prelievo per ogni anno di competenza;
 - b) il Codice Fiscale e il nominativo del dichiarante o di uno dei componenti del nucleo familiare ISEE devono coincidere con il Codice Fiscale e il nominativo del titolare del contratto di fornitura per uso domestico corrispondente al punto di prelievo;
 - c) il punto di prelievo deve risultare attivo o sospeso per morosità ai sensi dell'articolo 4 del TIMOE.

Articolo 6

Condizioni di ammissione al bonus sociale gas

- 6.1 Per i clienti domestici diretti in stato di disagio economico il bonus sociale gas è riconosciuto al punto di riconsegna identificato dal Gestore del SII nel rispetto delle seguenti condizioni e con le modalità di cui agli Articoli 9 e 10 dell'Allegato B al presente provvedimento:
- a) il nucleo familiare ISEE di appartenenza e ciascuno dei suoi componenti hanno diritto al bonus sociale gas con riferimento ad un solo punto di riconsegna della tipologia di cui al comma 2.3, lettera a) del TIVG, per ogni anno di competenza;
 - b) il Codice Fiscale e il nominativo del dichiarante o di uno dei componenti del nucleo familiare ISEE devono coincidere con il Codice Fiscale e il nominativo del titolare del contratto di fornitura per uso domestico corrispondente al punto di riconsegna;



Allegato A

- c) il punto di riconsegna deve risultare attivo o sospeso per morosità ai sensi dell'articolo 4 del TIMOE;
 - d) il punto di riconsegna deve essere della tipologia di cui al comma 2.3 lettera a) del TIVG;
 - e) il punto di riconsegna deve essere classificato nella categoria C1, C2 o C3 di cui alla Tabella 1 del TISG;
 - f) il misuratore installato nel punto di riconsegna deve essere di classe non superiore a G6.
- 6.2 Per i clienti domestici indiretti in stato di disagio economico, identificati dal Gestore del SII con le modalità di cui all'Articolo 14 dell'Allegato B al presente provvedimento, il bonus sociale gas è riconosciuto dal Gestore del SII nel rispetto delle seguenti condizioni:
- a) il nucleo familiare ISEE di appartenenza e ciascuno dei suoi componenti hanno diritto al bonus sociale gas con riferimento ad un unico impianto condominiale di cui all'Articolo 1, comma 1.1, per ogni anno di competenza;
 - b) il punto di riconsegna, identificato dal Gestore del SII con le modalità di cui all'Articolo 14 dell'Allegato B al presente provvedimento, deve:
 - b1) essere della tipologia di cui al comma 2.3, lettera b) del TIVG;
 - b2) essere classificato nella categoria C1 o C3 di cui alla Tabella 1 del TISG;
 - b3) risultare attivo;
 - c) la fornitura di gas naturale deve essere utilizzata dal cliente domestico indiretto in locali adibiti ad abitazioni a carattere familiare.

Articolo 7

Condizioni di ammissione al bonus sociale idrico

- 7.1 Per gli utenti diretti in stato di disagio economico, il bonus sociale idrico è riconosciuto a condizione che il contratto di fornitura idrica, identificato dal Gestore Idrico con le modalità di cui al successivo Articolo 14, rispetti i seguenti requisiti:
- a) il Codice Fiscale e il nominativo dell'intestatario del contratto di fornitura idrica risultino coincidenti con il Codice Fiscale e il nominativo di un componente maggiorenne il nucleo familiare ISEE, secondo quanto previsto al successivo Articolo 14, commi 14.1 e 14.2;
 - b) la struttura tariffaria applicata alla fornitura idrica deve essere riconducibile alla sotto-tipologia d'uso "uso domestico residente", di cui all'articolo 2.1 del TICS;
 - c) la fornitura idrica deve risultare attiva ovvero sospesa per morosità ai sensi di quanto previsto dall'articolo 7 del REMSI.



Allegato A

- 7.2 I requisiti di cui al precedente comma 7.1 devono essere verificati dal Gestore idrico alla data di decorrenza del periodo di agevolazione di cui al successivo Articolo 8.
- 7.3 Per gli utenti indiretti in stato di disagio economico il bonus sociale idrico è riconosciuto a condizione che, sulla base delle informazioni fornite dal Gestore del SII ai sensi dell'Articolo 5, comma 5.4, dell'Allegato C al presente provvedimento, il nucleo familiare ISEE di appartenenza risulti intestatario di un POD attivo e domestico alla data di inizio del periodo di agevolazione del bonus sociale idrico.
- 7.4 Il nucleo familiare ISEE di appartenenza dell'utente diretto o indiretto di cui sia accertato lo stato di disagio economico e ciascuno dei suoi componenti hanno diritto al bonus sociale idrico con riferimento ad un solo contratto di fornitura per anno di competenza. La verifica di tale condizione di unicità è garantita dal Gestore del SII con le modalità di cui all'Articolo 7 dell'Allegato C.

Articolo 8

Durata e decorrenza dei bonus sociali

- 8.1 Il bonus sociale è riconosciuto per dodici mesi (nel seguito: periodo di agevolazione) a decorrere dalla data determinata dal Gestore del SII con le modalità di cui ai successivi commi.
- 8.2 Il periodo di agevolazione del bonus sociale elettrico e del bonus sociale gas decorre dal primo giorno del mese in cui il Gestore del SII effettua le verifiche di propria competenza e notifica all'impresa di distribuzione, all'Utente del dispacciamento/Utente della distribuzione e alla Controparte Commerciale abbinati al POD/PDR o, per i clienti domestici indiretti, a CSEA, le informazioni necessarie ai fini della corresponsione dell'agevolazione secondo quanto disposto, rispettivamente, dall'Articolo 4, dall'Articolo 9 e dall'Articolo 16 dell'Allegato B al presente provvedimento.
- 8.3 Il periodo di agevolazione del bonus sociale idrico decorre dal primo giorno del secondo mese successivo a quello in cui il Gestore del SII, effettuate le verifiche di propria competenza, mette a disposizione del Gestore idrico territorialmente competente le informazioni funzionali all'individuazione della fornitura idrica agevolabile secondo quanto disposto dall'Articolo 5, comma 4, dell'Allegato C al presente provvedimento.
- 8.4 Qualora il Gestore del SII riceva dall'INPS, ai sensi del precedente Articolo 4, un flusso informativo relativo a nuclei familiari ISEE che hanno già in corso un'agevolazione in virtù di un'attestazione ISEE rilasciata l'anno precedente, il medesimo Gestore del SII fa decorrere il nuovo bonus sociale, in continuità, al termine del periodo di agevolazione del bonus in corso.
- 8.5 Nei casi di cui al precedente comma 8.4, qualora il Gestore del SII riceva dall'INPS il flusso informativo relativo al nucleo familiare ISEE agevolabile successivamente



Allegato A

al penultimo mese del periodo di agevolazione del bonus precedente, il Gestore medesimo determina la data di inizio del periodo di agevolazione del nuovo bonus con le modalità di cui ai commi 8.2 e 8.3; conseguentemente, la continuità nella corresponsione dell'agevolazione non potrà essere garantita.



Allegato A

TITOLO II

DISPOSIZIONI IN MATERIA DI QUANTIFICAZIONE E DI CORRESPONSIONE DEL BONUS SOCIALE ELETTRICO E DEL BONUS SOCIALE GAS

Articolo 9

Quantificazione del bonus sociale elettrico e del bonus sociale gas

- 9.1 L'ammontare del bonus sociale elettrico, corrisposto ai sensi del successivo Articolo 10, è determinato dall'Autorità in coerenza con i criteri di cui all'articolo 2, comma 1, del decreto interministeriale 28 dicembre 2007, come modificato e integrato dall'articolo 1 del decreto ministeriale 29 dicembre 2016.
- 9.2 L'ammontare del bonus sociale elettrico determinato ai sensi del precedente comma 9.1 è riportato nella Tabella 1 dell'Appendice 2 al presente Allegato ed è differenziato in base al numero di componenti del nucleo familiare ISEE secondo le seguenti classi di numerosità:
- a) numerosità del nucleo familiare ISEE fino a 2 (due) componenti;
 - b) numerosità del nucleo familiare ISEE oltre 2 (due) e fino a 4 (quattro) componenti;
 - c) numerosità del nucleo familiare ISEE oltre 4 (quattro) componenti.
- 9.3 L'ammontare del bonus sociale gas, corrisposto ai sensi del successivo Articolo 10, è determinato dall'Autorità in coerenza con i criteri di cui all'articolo 3, comma 9 e comma 9bis, del decreto-legge n. 185/08.
- 9.4 L'ammontare del bonus sociale gas determinato ai sensi del precedente comma 9.3 è riportato nella Tabella 2 dell'Appendice 2 al presente Allegato A ed è differenziato in base alla zona climatica di appartenenza del punto di riconsegna, al numero dei componenti del nucleo familiare ISEE e all'uso associato alla fornitura, secondo il seguente prospetto:
- a) uso (*u*):
 - i) uso cottura cibi e/o produzione di acqua calda sanitaria;
 - ii) riscaldamento;
 - iii) uso cottura cibi e/o produzione di acqua calda sanitaria e riscaldamento;
 - b) numerosità del nucleo familiare ISEE (*i*):
 - i) fino a 4 (quattro) componenti;
 - ii) oltre 4 (quattro) componenti;
 - c) zone climatiche (*z*):
 - i) zona A/B;



Allegato A

- ii) zona C;
- iii) zona D;
- iv) zona E;
- v) zona F.

- 9.5 Al fine di consentire la concreta corresponsione del bonus ai clienti domestici diretti, il Gestore del SII attribuisce la tipologia di compensazione ad ogni POD/PDR in base ai codici di cui, rispettivamente, alla Tabella 1 e alla Tabella 3 dell'Appendice 1 al presente Allegato A e rende disponibile tale informazione all'impresa distributrice, all'Utente del Dispacciamento/Utente della distribuzione e alla Controparte Commerciale abbinati al POD/PDR stesso, unitamente alle ulteriori informazioni necessarie per la corresponsione ai sensi del presente provvedimento.
- 9.6 Ai fini di consentire la concreta corresponsione del bonus ai clienti domestici indiretti il Gestore del SII comunica a CSEA, ai sensi dell'Articolo 16 dell'Allegato B al presente provvedimento, l'importo dell'agevolazione unitamente alle ulteriori informazioni necessarie.

Articolo 10

Corresponsione del bonus sociale elettrico e del bonus sociale gas

- 10.1 Il bonus sociale elettrico è riconosciuto tempestivamente ai sensi del CTTE, mediante l'applicazione, *pro-quota* giorno, di una componente tariffaria, di valore negativo, espressa in euro per punto di prelievo per anno, arrotondata con criterio commerciale alla seconda cifra decimale, calcolata secondo la seguente formula:

$$\frac{CCE_i}{365} * gg$$

dove:

- CCE_i è la componente tariffaria compensativa, espressa in euro per punto di prelievo per anno, di cui alla Tabella 1 dell'Appendice 2 al presente Allegato A, differenziata in relazione alla numerosità del nucleo familiare ISEE i ;
- gg sono i giorni, compresi nel periodo di vigenza del bonus, considerati nel documento di fatturazione ai fini degli addebiti tariffari in quota fissa.

- 10.2 Il bonus sociale gas è riconosciuto ai clienti domestici diretti tempestivamente ai sensi del CRDG, mediante l'applicazione, *pro-quota* giorno, di una componente tariffaria, di valore negativo, espressa in euro per punto di riconsegna per anno, arrotondata con criterio commerciale alla seconda cifra decimale, calcolata secondo la seguente formula:

$$\frac{CCG_{u,i,z}}{365} * gg$$

dove:



Allegato A

- $CCG_{u,i,z}$ è la componente tariffaria compensativa, espressa in euro per punto di riconsegna per anno, di cui alla Tabella 2 dell'Appendice 2 al presente Allegato A, differenziata in relazione all'uso u , alla numerosità del nucleo familiare $ISEE$ i , alla zona climatica z ;
 - gg sono i giorni, compresi nel periodo di vigenza del bonus, considerati nel documento di fatturazione ai fini degli addebiti tariffari in quota fissa.
- 10.3 Il bonus sociale gas è riconosciuto ai clienti domestici indiretti attraverso la corresponsione di un contributo *una tantum*, tramite bonifico domiciliato intestato al dichiarante la DSU (beneficiario).
- 10.4 Il bonifico domiciliato di cui al precedente comma 10.3:
- a) può essere incassato anche da un soggetto delegato dal beneficiario;
 - b) deve essere incassato entro il termine del periodo di agevolazione, come comunicato ai sensi del successivo comma 10.6, lettera b).
- 10.5 Le modalità per richiedere la riemissione dei bonifici domiciliati non incassati *mortis causa*, verranno definite con successiva determinazione del Direttore della Direzione Advocacy Consumatori e Utenti.
- 10.6 Ai fini di quanto previsto al precedente comma 10.3, il Gestore del SII comunica a CSEA, con le modalità di cui all'Articolo 16 dell'Allegato B al presente provvedimento, gli elementi informativi necessari affinché la stessa CSEA, anche tramite i soggetti da quest'ultima selezionati nell'ambito della Convenzione prevista dalla deliberazione ARG/com 113/09 e s.m.i., garantisca:
- a) l'invio delle comunicazioni relative all'ammissibilità alla compensazione e alla messa in pagamento dei bonifici domiciliati ai relativi beneficiari;
 - b) la messa in pagamento dei suddetti bonifici domiciliati dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento della predetta comunicazione del Gestore del SII, fino al termine del periodo di agevolazione.

Articolo 11

Applicazione della compensazione

- 11.1 Il venditore è tenuto a trasferire al cliente domestico titolare del punto di prelievo e/o del punto di riconsegna interessato dalla compensazione, la componente tariffaria compensativa riconosciuta dall'impresa di distribuzione. Il trasferimento deve avvenire nella prima fattura emessa successiva alla data di fatturazione della medesima componente da parte dell'impresa di distribuzione. Nella fattura inviata al cliente domestico il venditore è tenuto a dare separata evidenza della suddetta componente tariffaria compensativa, ponendola in detrazione dei corrispettivi fissi per l'uso della rete.



Allegato A

- 11.2 Il venditore tiene separata evidenza contabile delle compensazioni ricevute dalle imprese di distribuzione e trasferite ai clienti finali.
- 11.3 Gli Utenti del Dispacciamento/gli Utenti della Distribuzione e le Controparti Commerciali interessate applicano il bonus, ai sensi del precedente Articolo 10, per il periodo di competenza in cui risultano abbinati al punto di prelievo e/o punto di riconsegna.

Articolo 12

Variazioni delle condizioni rilevanti per l'ammissione al bonus sociale

- 12.1 In caso di disattivazione della fornitura del cliente domestico diretto prima del termine del periodo di agevolazione di cui all'Articolo 8, comma 8.1, nonché nei casi di voltura contrattuale prima del suddetto termine, il venditore provvede a corrispondere nella fattura di chiusura del rapporto contrattuale la quota del bonus sociale residua a completamento dell'intero periodo di agevolazione. Né il cliente domestico diretto interessato, né alcun altro componente del medesimo nucleo familiare ISEE hanno titolo a beneficiare di un nuovo bonus sociale della stessa tipologia (elettrico/gas) per il medesimo anno di competenza.
- 12.2 Eventuali variazioni della numerosità del nucleo familiare ISEE e, per i clienti gas, della categoria d'uso del gas e della zona climatica, prima del termine del periodo di agevolazione di cui all'Articolo 8, comma 8.1, possono trovare applicazione a partire dal successivo periodo di agevolazione.
- 12.3 Nel caso di clienti domestici indiretti, le variazioni di cui ai precedenti commi possono trovare applicazione a partire dal successivo periodo di agevolazione.
- 12.4 Per i clienti domestici diretti, il bonus sociale gas cessa contestualmente alla modifica contrattuale che comporti il superamento dei limiti relativi alla classe del misuratore di cui all'Articolo 6, comma 6.1, lettera f).
- 12.5 Il cliente domestico indiretto e ogni altro componente del suo nucleo familiare ISEE di appartenenza, che nel corso del periodo di agevolazione di cui all'Articolo 8, comma 8.1 divenga cliente domestico diretto, non ha titolo a beneficiare di un nuovo bonus sociale gas per il medesimo anno di competenza.
- 12.6 Nel caso in cui il punto di prelievo/di riconsegna cui è applicato il bonus sociale elettrico/gas sia oggetto di switching o di variazione della Controparte Commerciale nel corso del periodo di agevolazione di cui all'Articolo 8, comma 8.1, è garantita la continuità di erogazione del bonus.
- 12.7 Le modalità per la restituzione alla CSEA di eventuali importi di bonus sociale indebitamente percepiti da parte del cliente domestico saranno definite con successivo provvedimento.



Allegato A

Articolo 13

Aggiornamento del bonus sociale elettrico e del bonus sociale gas

- 13.1 L'Autorità aggiorna gli ammontari dei bonus sociali contestualmente all'aggiornamento delle condizioni economiche trimestrali per i clienti domestici in regime di tutela con riferimento all'aggiornamento del primo trimestre di ciascun anno.
- 13.2 L'aggiornamento di cui al comma 13.1, a valere per l'anno n , è effettuato applicando ai valori in vigore nell'anno $n-1$ la variazione percentuale della spesa media del cliente domestico tipo:
- a) per l'elettrico: con tariffa per cliente residente, potenza impegnata di 3 kW e consumo pari a 2700 kWh/anno, servito in maggior tutela, al lordo degli oneri fiscali, registrata nei quattro trimestri antecedenti l'aggiornamento e fermo restando quanto disposto dall'articolo 2, comma 1 del decreto interministeriale 28 dicembre 2007 come modificato dall'articolo 1 del decreto ministeriale 29 dicembre 2016;
 - b) per il gas naturale: con consumo pari a 1.400 metri cubi standard per anno, servito in regime di tutela al netto degli oneri fiscali registrata nei quattro trimestri antecedenti l'aggiornamento fermo restando quanto disposto dall'articolo 3, comma 9, del decreto-legge n. 185/08.



Allegato A

TITOLO III

DISPOSIZIONI IN MATERIA DI BONUS SOCIALE IDRICO

Articolo 14

Individuazione della fornitura idrica da agevolare

- 14.1 Il Gestore Idrico che riceva dal Gestore del SII il flusso mensile dei nuclei familiari ISEE in condizioni di disagio economico di cui all'Articolo 5, dell'Allegato C al presente provvedimento ricerca la fornitura idrica da agevolare sulla base dei Codici Fiscali dei componenti maggiorenni del singolo nucleo familiare.
- 14.2 In relazione al contratto d'utenza associato alla fornitura idrica di cui al precedente comma 14.1, il Gestore Idrico verifica che alla data di decorrenza del periodo di agevolazione indicato dal Gestore del SII, siano rispettate le condizioni di ammissibilità di cui al precedente Articolo 7, comma 7.1.
- 14.3 Qualora le verifiche di cui al precedente comma 14.2 diano esito positivo, il Gestore idrico provvede a corrispondere il bonus sociale idrico in fattura, secondo quanto previsto al successivo Articolo 17 17 e comunica l'esito positivo delle suddette verifiche al Gestore del SII, con le modalità di cui all'Articolo 6 dell'Allegato C al presente provvedimento.
- 14.4 Diversamente, qualora alla data di decorrenza del periodo di agevolazione di cui all'Articolo 8, la fornitura individuata dal Gestore Idrico non sia attiva o la struttura tariffaria associata a tale fornitura sia diversa dalla sotto-tipologia "uso domestico residente", il Gestore medesimo non corrisponde il bonus sociale idrico e comunica l'esito negativo delle verifiche di propria competenza al Gestore del SII, con le modalità di cui all'Articolo 6 dell'Allegato C al presente provvedimento.
- 14.5 Ai fini delle verifiche di cui ai precedenti commi, qualora il Codice Fiscale del soggetto titolare del contratto d'utenza coincida, per tutti i 16 caratteri o almeno per i primi 11, con il dato presente nella banca dati del Gestore Idrico, il controllo sul Codice Fiscale si considera superato e il Gestore medesimo provvede a corrispondere il bonus con le modalità di cui al successivo Articolo 17, comma 17.1, lettera a).
- 14.6 Qualora in esito alle verifiche di cui ai precedenti commi 14.1 e 14.2, il Gestore Idrico non identifichi una fornitura associata ad uno dei Codici Fiscali dei componenti maggiorenni del nucleo familiare ISEE che soddisfi le condizioni di ammissibilità di cui al comma 14.2, ovvero qualora il controllo sul Codice Fiscale di cui al precedente comma 14.5 non si consideri superato, il Gestore medesimo verifica le informazioni ricevute dal Gestore del SII ai sensi dell'Articolo 5, comma 5.4, lettera g), dell'Allegato C al presente provvedimento. Nei casi in cui, sulla base delle suddette informazioni, il nucleo familiare ISEE risulti intestatario di un POD attivo e domestico il Gestore Idrico procede a corrispondere il bonus sociale idrico



Allegato A

con le modalità di cui al successivo Articolo 17, comma 17.1, lettera b), assumendo che il nucleo familiare ISEE sia servito da una fornitura idrica centralizzata e ne dà comunicazione al Gestore del SII con le modalità di cui all'Articolo 6 dell'Allegato C al presente provvedimento.

Articolo 15

Quantificazione del bonus sociale idrico

- 15.1 Le modalità di determinazione del bonus sociale idrico per gli utenti diretti e indiretti sono fissate dall'Autorità in coerenza con i criteri di cui all'articolo 3, comma 2, del d.P.C.M. 13 ottobre 2016 e sulla base delle disposizioni di cui all'articolo 57-bis, comma 4, del decreto-legge n. 124/19.
- 15.2 Ciascun Gestore Idrico eroga agli aventi diritto, secondo le modalità di cui all'Articolo 17, un bonus sociale idrico calcolato, tenuto conto – ove sia in possesso di tutte le informazioni e dei dati all'uopo necessari, e comunque a decorrere dal 1° gennaio 2022, secondo quanto previsto dai commi 3.3 e 3.4 del TICSII in materia di “*Articolazione pro capite*”, per l'utenza domestica residente – della numerosità della famiglia anagrafica, applicando al quantitativo minimo vitale la somma delle seguenti tariffe unitarie:
- la tariffa agevolata determinata ai fini della quantificazione della quota variabile del corrispettivo di acquedotto;
 - la tariffa di fognatura, proporzionale al consumo, individuata per la quantificazione della quota variabile del corrispettivo di fognatura;
 - la tariffa di depurazione, proporzionale al consumo, individuata per la quantificazione della quota variabile del corrispettivo di depurazione.

In ciascun anno a , si ha:

$$B_n^S = (T_{agev_n}^a + Tf_n^a + Td_n^a) * 18,25 * i$$

dove:

B_n^S è il bonus sociale idrico, espresso in euro per anno;

n è l' n -esimo gestore, con $n = 1, \dots, N$;

$T_{agev_n}^a$ è la tariffa agevolata come definita all'articolo 5, comma 1, del TICSII (espressa in euro al metro cubo);

Tf_n^a è la tariffa di fognatura come definita all'articolo 6, comma 1, del TICSII (espressa in euro al metro cubo);



Allegato A

Td_n^a è la tariffa di depurazione come definita all'articolo 6, comma 1, del TICSII (espressa in euro al metro cubo);

i è il numero dei componenti la famiglia anagrafica.

- 15.3 Nei casi in cui il Gestore Idrico non sia ancora in possesso di tutte le informazioni e dei dati necessari all'applicazione dell'articolazione *pro capite* disciplinata dal TICSII, il bonus sociale idrico può essere calcolato - in coerenza con il riferimento assunto ai sensi del comma 3.5 del TICSII per il calcolo della pertinente quota variabile del corrispettivo di acquedotto dovuto a tariffa agevolata - tenuto conto della numerosità cosiddetta *standard* del nucleo agevolabile (ossia considerando, di norma, un'utenza domestica residente tipo di tre componenti), ovvero del numero (effettivo) di componenti il nucleo familiare come risultante dall'autocertificazione eventualmente trasmessa al Gestore medesimo dal singolo utente, secondo quanto previsto in particolare dal comma 3.6 del TICSII. A maggior tutela dei nuclei domestici numerosi residenti nelle unità immobiliari presenti nei condomini, è fatto comunque obbligo al Gestore idrico di accettare l'autodichiarazione trasmessa anche dal singolo utente indiretto interessato.
- 15.4 In caso di morosità pregressa, purché siano trascorsi i tempi di cui all'articolo 46 e/o 47 della RQSII, per gli utenti diretti, la quota di bonus sociale idrico non ancora erogata può essere trattenuta dal Gestore Idrico a diretta compensazione dell'ammontare rimasto insoluto e oggetto di costituzione in mora. Tale facoltà viene evidenziata dal Gestore Idrico nella comunicazione di costituzione in mora di cui all'Articolo 4 del REMSI.
- 15.5 Ad integrazione del bonus sociale idrico, l'Ente di governo dell'ambito territorialmente competente, anche d'intesa con il Gestore Idrico, può garantire il mantenimento delle agevolazioni migliorative locali, ovvero introdurre condizioni di miglior favore sul territorio di propria competenza rispetto a quelle minime previste dalla regolazione nazionale, in osservanza dei criteri e delle modalità di cui all'Articolo 8 del TIBSI in tema di "*Bonus idrico integrativo*".

Articolo 16

Aggiornamento del bonus sociale idrico

- 16.1 L'ammontare *pro capite* del bonus sociale idrico riconosciuto da ciascun Gestore Idrico viene adeguato in coerenza con l'aggiornamento della tariffa agevolata e delle tariffe di fognatura e depurazione secondo i criteri recati dal TICSII, a decorrere dalla data del medesimo aggiornamento.
- 16.2 In esito alla procedura di aggiornamento di cui al precedente comma 16.1, il Gestore Idrico eroga l'eventuale componente a conguaglio:
- a) all'utente domestico residente diretto a far data dall'applicazione della nuova tariffa agevolata e delle nuove tariffe di fognatura e depurazione;



Allegato A

- b) all'utente indiretto a decorrere dal successivo periodo di agevolazione.

Articolo 17

Erogazione del bonus sociale idrico

- 17.1 Il bonus sociale idrico è riconosciuto dal Gestore Idrico, all'esito positivo delle verifiche di propria competenza di cui all'Articolo 14:
- a) agli utenti diretti, nella prima fattura emessa, con la cadenza di fatturazione prevista dall'articolo 38 della RQSII, mediante l'applicazione, *pro-quota* giorno, di una componente tariffaria compensativa, *bs*, espressa in euro, a decurtazione dei corrispettivi relativi alla quota variabile del servizio di acquedotto e dei servizi di fognatura e depurazione;
 - b) agli utenti indiretti, mediante l'erogazione, entro 60 (sessanta) giorni dalla conclusione delle suddette verifiche, di un contributo *una tantum*, riconosciuto mediante recapito di un assegno circolare non trasferibile intestato al dichiarante la DSU e inviato all'indirizzo della casa di abitazione del nucleo familiare ISEE, comunicati dal Gestore del SII, o con altre modalità. Tali modalità devono garantire la tracciabilità e l'identificazione del soggetto beneficiario dell'agevolazione.
- 17.2 In relazione all'ammontare di bonus sociale idrico riconosciuto, il Gestore Idrico garantisce separata evidenza contabile e fornisce all'Autorità, all'Ente di governo dell'Ambito territorialmente competente e alla CSEA le informazioni di cui all'Articolo 12 del TIBSI.

Articolo 18

Variazioni delle condizioni rilevanti per l'ammissione al bonus sociale idrico

- 18.1 In caso di cessazione della fornitura idrica prima del termine del periodo di agevolazione di cui all'Articolo 8, comma 8.1 e in caso di voltura contrattuale ad un soggetto non appartenente al nucleo familiare agevolato prima del medesimo termine, il Gestore Idrico provvede a corrispondere nella fattura di chiusura del rapporto contrattuale, di cui all'articolo 39 della RQSII, la quota del bonus sociale idrico residua a completamento dell'intero periodo di agevolazione. Né l'utente diretto interessato, né alcun componente del nucleo familiare ha titolo a beneficiare di una nuova compensazione per il medesimo anno di competenza.
- 18.2 Eventuali variazioni nella numerosità familiare, prima del termine del periodo di agevolazione, possono trovare applicazione a partire dal successivo periodo di agevolazione.
- 18.3 In deroga a quanto previsto al comma 18.2, il Gestore idrico adegua il corrispettivo del bonus sociale idrico in coerenza con l'applicazione dei criteri di articolazione tariffaria disposti dal TICSII qualora, durante il periodo di agevolazione, l'utente



Allegato A

presenti al gestore medesimo un'autocertificazione delle eventuali variazioni come previsto dal comma 3.6 del TICSII e dal precedente Articolo 15, comma 15.3; ai fini dell'adeguamento del bonus sociale idrico tale certificazione deve attestare, ai sensi dell'articolo 47 del d.P.R. 445/00, che la variazione della numerosità della famiglia anagrafica non comporti una modifica della condizione di disagio economico.

- 18.4 L'utente indiretto, ed ogni componente del suo nucleo familiare ISEE di appartenenza, che nel corso del periodo di agevolazione divenga utente diretto, non ha titolo a beneficiare di una nuova compensazione per il medesimo anno di competenza.
- 18.5 Il soggetto residente nell'unità immobiliare in cui è sita l'utenza agevolata, che intenda richiedere voltura del contratto prima del termine del periodo di agevolazione, ha diritto al riconoscimento in continuità del bonus sociale idrico, in quanto appartenente al medesimo nucleo familiare agevolato. A tal fine, il soggetto volturante allega alla richiesta di voltura di cui all'Articolo 15 della RQSII una dichiarazione, resa ai sensi del testo unico di cui al d.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, con la quale autocertifica che il contratto di fornitura per il quale si richiede voltura risultava precedentemente intestato a uno dei componenti il medesimo nucleo familiare agevolato.
- 18.6 Le previsioni di cui al precedente comma 18.5 si applicano anche al caso di voltura *mortis causa*, qualora il soggetto volturante risieda nella medesima unità immobiliare del soggetto deceduto. A tal fine, il soggetto che intenda richiedere voltura del contratto di fornitura autocertifica al Gestore Idrico nella domanda di cui all'Articolo 16, comma 1, della RQSII, in aggiunta alle informazioni ivi richieste, che il contratto di fornitura per il quale si richiede voltura risultava precedentemente intestato a uno dei componenti il medesimo nucleo familiare agevolato.
- 18.7 Le modalità per la restituzione alla CSEA di eventuali importi di bonus sociale indebitamente percepiti da parte dell'utente diretto o indiretto saranno definite con successivo provvedimento.

Articolo 19

Obblighi di registrazione e comunicazione dei dati concernenti la corresponsione del bonus sociale idrico

- 19.1 I Gestori Idrici sono tenuti a registrare e a comunicare i dati concernenti la corresponsione del bonus sociale idrico secondo le modalità di cui agli Articoli 12 e 14 del TIBSI.



Allegato A

Articolo 20

Obblighi di informativa per i Gestori Idrici

- 20.1 Ciascun Gestore Idrico provvede a dare la più ampia pubblicità alle disposizioni del presente provvedimento, anche tramite il proprio sito internet.
- 20.2 Ciascun Gestore Idrico provvede ad inserire nel documento di fatturazione nel quale venga riconosciuta la compensazione per la fornitura idrica intestata all'utente diretto la seguente dicitura:
“La Sua fornitura è ammessa al bonus sociale idrico ai sensi del d.P.C.M. 13 ottobre 2016, secondo le modalità di cui al decreto-legge n. 124/19. Il periodo di agevolazione è dal ... al”
- 20.3 Il Gestore Idrico provvede altresì a pubblicare sul proprio sito *internet* i corrispettivi tariffari applicati all'utenza dando particolare evidenza alla tariffa agevolata, di cui all'articolo 5, comma 1, del TICSII, e alle tariffe di fognatura e depurazione di cui all'articolo 6, comma 1, del TICSII, applicate ai fini del riconoscimento del bonus sociale idrico, nonché al dato relativo alla fascia di consumo annuo agevolata, come individuata dall'Ente di governo dell'Ambito ovvero dal soggetto competente.



Allegato A

TITOLO IV

COMUNICAZIONI AI POTENZIALI BENEFICIARI DEI BONUS

Articolo 21

Comunicazioni dell'esito del procedimento ai potenziali beneficiari dei bonus

- 21.1 I soggetti interessati ricevono comunicazione dell'esito finale del procedimento per il riconoscimento dei bonus sociali con apposita missiva.
- 21.2 Nel caso di esito negativo del procedimento, la comunicazione di cui al precedente comma specifica, tra l'altro, i motivi del mancato riconoscimento dell'agevolazione/delle agevolazioni.
- 21.3 Nel caso dei clienti domestici indiretti gas la comunicazione contiene anche indicazioni relative alle modalità e ai tempi di ritiro del bonifico domiciliato di cui all'Articolo 10, comma 10.6.
- 21.4 I contenuti di dettaglio delle comunicazioni di cui al presente Articolo saranno definiti con successiva determinazione del Direttore della Direzione Advocacy Consumatori e Utenti, unitamente alle modalità e alle tempistiche di invio ai destinatari.



Allegato A

APPENDICE 1

Tabella 1 – Classificazione delle tipologie di compensazione - bonus sociale elettrico

Codice tipologia compensazione	Descrizione
Ex	dove: <ul style="list-style-type: none"> • E indica “disagio economico” • x = 0,1, 2, 3 indica l’ammontare da erogare secondo la classificazione di cui alla Tabella 1 della successiva Appendice 2

Tabella 2 – Categorie d’uso del gas (Tabella 1 TISG)

Codice	Descrizione	
C1	Riscaldamento/Riscaldamento + uso cottura cibi e/o produzione di acqua calda sanitaria	R o ACR
C2	Uso cottura cibi e/o produzione di acqua calda sanitaria	AC
C1-C3	Riscaldamento + uso cottura cibi e/o produzione di acqua calda sanitaria	ACR

Tabella 3 – Classificazione delle tipologie di compensazione - bonus sociale gas

Codice tipologia compensazione	Descrizione
Gujzm	dove: <ul style="list-style-type: none"> • G indica la compensazione per fornitura di gas naturale • u indica la categoria d’uso, dove u = AC per Acqua calda sanitaria e/o Uso cottura, u = R per Riscaldamento. <p>u = ACR per Acqua calda sanitaria e/o Uso cottura + Riscaldamento</p> <ul style="list-style-type: none"> • j indica la fascia di numerosità familiare, dove: j =1 per famiglie fino a 4 componenti e j =2 per famiglie oltre 4 componenti • z indica la zona climatica della fornitura del beneficiario <p>dove z = A/B, C, D, E, F</p> <ul style="list-style-type: none"> • m indica la modalità di erogazione, dove m = d diretto in fattura; m = i indiretto



Allegato A

APPENDICE 2

Tabella 1 Ammontare della compensazione per i clienti domestici elettrici in stato di disagio economico (€/anno per punto di prelievo)

<i>Codice</i>	<i>Descrizione</i>	<i>Anno 2021</i>
E0	Nessuna agevolazione	0
E1	Numerosità familiare 1-2 componenti	128
E2	Numerosità familiare 3-4 componenti	151
E3	Numerosità familiare oltre 4 componenti	177

Tabella 2 Ammontare della compensazione per i clienti domestici gas in stato di disagio economico (€/anno per punto di riconsegna)

<i>Ammontare della compensazione per i clienti domestici (€/anno per punto di riconsegna)</i>		<i>Anno 2021</i>				
		<i>Zona climatica (z)</i>				
		<i>A/B</i>	<i>C</i>	<i>D</i>	<i>E</i>	<i>F</i>
<i>Famiglie fino a 4 componenti (j=1)</i>						
u=AC	Acqua calda sanitaria e/o Uso cottura	30	30	30	30	30
u=R	Riscaldamento	37	53	79	106	140
u=ACR	Acqua calda sanitaria e/o Uso cottura + Riscaldamento	67	83	109	136	170
<i>Famiglie oltre a 4 componenti (j=2)</i>						
u=AC	Acqua calda sanitaria e/o Uso cottura	46	46	46	46	46
u=R	Riscaldamento	47	75	111	146	199
u=ACR	Acqua calda sanitaria e/o Uso cottura + Riscaldamento	93	121	157	192	245



Allegato C

**DISPOSIZIONI FUNZIONALI ALL'IDENTIFICAZIONE DELLE FORNITURE
IDRICHE OGGETTO DI COMPENSAZIONE DELLA SPESA SOSTENUTA
DAGLI UTENTI DOMESTICI IN CONDIZIONI DI DISAGIO ECONOMICO**



Allegato C

TITOLO I.....	4
DISPOSIZIONI GENERALI.....	4
Articolo 1 Definizioni.....	4
Articolo 2 Oggetto.....	4
TITOLO II	4
DISPONIBILITA' DELLE INFORMAZIONI FUNZIONALI ALL'INDIVIDUAZIONE DELLE FORNITURE IDRICHE AGEVOLABILI.....	4
Articolo 3 Informazioni propedeutiche all'individuazione delle forniture idriche oggetto di compensazione della spesa.....	4
TITOLO III.....	5
COMUNICAZIONI FUNZIONALI ALL'INVIDUAZIONE DELLE FORNITURE CUI APPLICARE IL BONUS SOCIALE IDRICO.....	5
Articolo 4 Individuazione del Gestore Idrico territorialmente competente.....	5
Articolo 5 Trasmissione delle informazioni funzionali all'individuazione delle forniture idriche agevolabili.....	6
Articolo 6 Comunicazione del Gestore Idrico territorialmente competente al SII relativa all'individuazione delle forniture da agevolare.....	6
Articolo 7 Verifica di unicità del bonus sociale idrico da parte del SII	7
TITOLO IV.....	8
OBBLIGHI INFORMATIVI RELATIVI ALL'ATTIVAZIONE E ALL'EROGAZIONE DEI BONUS SOCIALI IDRICI.....	8
Articolo 8 Obblighi informativi del Gestore Idrico nei confronti del SII.....	8
Articolo 9 Obblighi informativi del SII nei confronti di CSEA	8
Articolo 10 Obblighi informativi del SII in merito all'archiviazione delle informazioni identificative delle forniture idriche agevolate.....	9
TITOLO V	9
MONITORAGGIO DEL PROCESSO.....	9
Articolo 11 Monitoraggio del processo di corresponsione del bonus sociale idrico.....	9



Allegato C

Articolo 12	Monitoraggio delle erogazioni del bonus sociale idrico	9
Articolo 13	Monitoraggio funzionale del processo	10



Allegato C

TITOLO I

DISPOSIZIONI GENERALI

Articolo 1

Definizioni

- 1.1 Ai fini dell'interpretazione e dell'applicazione delle disposizioni contenute nel presente Allegato C valgono le definizioni di cui all'Allegato A e all'Allegato B al presente provvedimento.

Articolo 2

Oggetto

- 2.1 Il presente Allegato C definisce, in coerenza con quanto disposto dall'Allegato A al presente provvedimento, le disposizioni relative alle attività che il SII deve condurre al fine di consentire l'identificazione delle forniture idriche oggetto di compensazione della spesa sostenuta dagli utenti domestici residenti in condizioni di disagio economico, nonché le disposizioni relative alle rendicontazioni nei confronti del SII e al monitoraggio funzionale del processo disciplinato dal presente provvedimento.
- 2.2 Ai fini di cui al precedente comma 2.1, il presente Allegato C definisce modalità e tempistiche con particolare riferimento a:
- responsabilità e compiti dei soggetti interessati: Gestore del SII, Gestore Idrico, CSEA;
 - obblighi informativi in capo ai soggetti di cui al precedente alinea.

TITOLO II

DISPONIBILITA' DELLE INFORMAZIONI FUNZIONALI ALL'INDIVIDUAZIONE DELLE FORNITURE IDRICHE AGEVOLABILI

Articolo 3

Informazioni propedeutiche all'individuazione delle forniture idriche oggetto di compensazione della spesa

- 3.1 Il Gestore del SII riceve da INPS, sulla base di quanto previsto dall'Articolo 4 dell'Allegato A al presente provvedimento, una comunicazione contenente l'elenco dei nuclei familiari ISEE che risultano agevolabili in base alle DSU attestate nel mese precedente.



Allegato C

- 3.2 Per ogni DSU di cui al precedente Articolo 3, comma 3.1, il Gestore del SII riceve da INPS le informazioni di cui all'Articolo 4, comma 4.2, dell'Allegato A al presente provvedimento.
- 3.3 Effettuata la verifica di unicità di cui al successivo Articolo 7, il Gestore del SII trasmette al Gestore idrico territorialmente competente le informazioni di cui al successivo Articolo 5, necessarie affinché quest'ultimo individui la fornitura relativa a ciascun nucleo familiare ISEE agevolabile ai fini della compensazione della spesa sostenuta dagli utenti diretti e indiretti in condizioni di disagio economico, secondo le disposizioni di cui all'Articolo 14 dell'Allegato A al presente provvedimento.

TITOLO III

COMUNICAZIONI FUNZIONALI ALL'INVIDUAZIONE DELLE FORNITURE CUI APPLICARE IL BONUS SOCIALE IDRICO

Articolo 4

Individuazione del Gestore Idrico territorialmente competente

- 4.1 Il Gestore Idrico territorialmente competente è individuato dal Gestore del SII, tramite le informazioni contenute nell'Anagrafica territoriale del servizio idrico integrato dell'Autorità (ATID), sulla base dell'indirizzo di abitazione del nucleo familiare ISEE ricevuto dall'INPS ai sensi dell'Articolo 4, comma 4.2, dell'Allegato A al presente provvedimento.
- 4.2 Nei casi in cui il territorio comunale in cui si trova la casa di abitazione del nucleo familiare ISEE sia servito da un solo Gestore Idrico, il Gestore Idrico territorialmente competente è identificato univocamente.
- 4.3 Nei casi in cui il territorio comunale in cui si trova la casa di abitazione del nucleo familiare ISEE sia servito da più Gestori Idrici:
 - entro il quinto giorno lavorativo di ciascun mese il SII trasmette a ciascun Gestore Idrico interessato l'informazione relativa all'indirizzo della casa di abitazione del nucleo familiare ISEE ricevuta dall'INPS nel mese precedente, affinché quest'ultimo ne verifichi l'appartenenza al proprio ambito di competenza;
 - entro dieci giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta di cui al precedente alinea, ciascun Gestore Idrico trasmette al SII l'esito della suddetta verifica;
 - il SII individua il Gestore Idrico territorialmente competente sulla base degli esiti di cui al precedente alinea.



Allegato C

Articolo 5

Trasmissione delle informazioni funzionali all'individuazione delle forniture idriche agevolabili

- 5.1 Il SII trasmette al Gestore Idrico territorialmente competente una comunicazione contenente le informazioni relative ai nuclei familiari ISEE agevolabili ricevuti dall'INPS nel mese precedente, che abbiano superato la verifica di unicità del bonus di cui al successivo Articolo 7.
- 5.2 La comunicazione di cui al precedente comma 5.1 è trasmessa:
- entro il decimo giorno lavorativo di ciascun mese, nei casi di cui all'Articolo 4, comma 4.2;
 - entro il diciottesimo giorno lavorativo di ciascun mese nei casi di cui all'Articolo 4, comma 4.3.
- 5.3 Nei casi di cui all'Articolo 8, comma 8.4 dell'Allegato A al presente provvedimento, la comunicazione di cui al precedente comma 5.1 è trasmessa entro il diciottesimo giorno lavorativo del mese antecedente la data di fine del periodo di agevolazione in corso.
- 5.4 La comunicazione di cui al precedente comma 5.1 contiene almeno le seguenti informazioni:
- a) codice pratica SII;
 - b) Codici Fiscali dei componenti maggiorenni del nucleo familiare ISEE;
 - c) anno di validità dell'attestazione ISEE;
 - d) data di inizio del periodo di agevolazione, definita dal SII sulla base dei criteri di cui all'Articolo 8, dell'Allegato A al presente provvedimento;
 - e) data di fine del periodo di agevolazione, definita dal SII sulla base dei criteri di cui all'Articolo 8, dell'Allegato A al presente provvedimento;
 - f) indirizzo della casa di abitazione del nucleo familiare ISEE;
 - g) presenza o meno di un POD domestico attivo associato ad uno dei Codici Fiscali di cui alla precedente lettera b);
 - h) nome e cognome del dichiarante la DSU.

Articolo 6

Comunicazione del Gestore Idrico territorialmente competente al SII relativa all'individuazione delle forniture da agevolare

- 6.1 Entro il primo giorno lavorativo del secondo mese successivo alla data di cui al precedente Articolo 5, comma 5.2, il Gestore Idrico territorialmente competente



Allegato C

trasmette al SII una comunicazione contenente gli esiti delle verifiche effettuate ai sensi dell'Articolo 14 dell'Allegato A al presente provvedimento, con riferimento ai nuclei familiari ISEE agevolabili.

- 6.2 La comunicazione di cui al precedente, comma 6.1 contiene gli esiti delle verifiche effettuate dal Gestore Idrico territorialmente competente in relazione a:
- a) nuclei familiari ISEE con riferimento ai quali è stata individuata una fornitura idrica individuale e si provvede ad erogare il bonus in bolletta;
 - b) nuclei familiari ISEE con riferimento ai quali non è stata individuata una fornitura idrica individuale e si provvede ad erogare il bonus per fornitura centralizzata;
 - c) nuclei familiari ISEE con riferimento ai quali è stata identificata una fornitura idrica individuale ma non si provvede ad erogare il bonus in quanto non risultano soddisfatti i requisiti di ammissione di cui all'Articolo 14, comma 14.2 dell'Allegato A al presente provvedimento;
 - d) nuclei familiari ISEE con riferimento ai quali non è stata individuata una fornitura idrica individuale ma non si provvede ad erogare il bonus per fornitura centralizzata in quanto non risultano soddisfatti i requisiti di ammissione di cui all'Articolo 14, comma 14.6 dell'Allegato A al presente provvedimento.
- 6.3 La comunicazione di cui al precedente comma 6.1 contiene almeno le seguenti informazioni per ogni nucleo familiare ISEE:
- a) codice pratica SII;
 - b) tipologia di fornitura individuata (ossia fornitura sottesa ad un'utenza diretta o indiretta);
 - c) codice identificativo della fornitura (se individuata);
 - d) riconoscimento o meno del bonus e motivi dell'eventuale rigetto;
 - e) Codice Fiscale del soggetto beneficiario del bonus sociale idrico (ossia, nel caso di utenze dirette, il CF dell'intestatario del contratto di fornitura e, nel caso di utenze indirette, il CF del dichiarante la DSU).
- 6.4 Con riferimento ai nuclei familiari ISEE agevolabili, finché il Gestore Idrico non trasmette la comunicazione di cui al precedente comma 6.1, il SII considera tali nuclei familiari agevolati per il periodo di agevolazione del bonus, come definito ai sensi dell'Articolo 8 dell'Allegato A al presente provvedimento.

Articolo 7

Verifica di unicità del bonus sociale idrico da parte del SII

- 7.1 Ai fini di quanto previsto dall'Articolo 7, comma 7.4, dell'Allegato A al presente provvedimento, sulla base delle comunicazioni ricevute ai sensi del precedente Articolo 6, comma 6.1 o della mancata comunicazione di cui al comma 6.4 del



Allegato C

medesimo Articolo 6, il SII effettua la verifica di unicità del bonus idrico con riferimento ai nuclei familiari agevolabili.

- 7.2 La verifica di cui al precedente comma 7.1 consiste nel verificare l'assenza di un bonus sociale idrico per lo stesso anno di competenza per ciascuno dei codici fiscali appartenenti ai nuclei familiari ISEE agevolabili.
- 7.3 Qualora la verifica di cui al precedente comma 7.1 dia esito positivo, il SII inserisce il nucleo familiare ISEE agevolabile nella comunicazione di cui al precedente Articolo 5, comma 5.1.
- 7.4 Qualora la verifica di cui al precedente comma 7.1 dia esito negativo, il SII non inserisce il nucleo familiare ISEE agevolabile nella comunicazione di cui al precedente Articolo 5, comma 5.1.

TITOLO IV

OBBLIGHI INFORMATIVI RELATIVI ALL'ATTIVAZIONE E ALL'EROGAZIONE DEI BONUS SOCIALI IDRICI

Articolo 8

Obblighi informativi del Gestore Idrico nei confronti del SII

- 8.1 Entro il mese successivo la fine di ciascun trimestre dell'anno, i Gestori Idrici trasmettono al Gestore del SII, secondo le modalità da questo definite, una rendicontazione relativa alle erogazioni gestite nel trimestre precedente.
- 8.2 La rendicontazione di cui al precedente comma 8.1, con riferimento ai nuclei familiari di cui all'Articolo 6, comma 6.2, lettere a) e b), contiene almeno le seguenti informazioni:
 - codice pratica SII;
 - importo erogato;
 - data di eventuale cessazione anticipata dell'agevolazione rispetto alla data di fine del periodo di agevolazione e relativa causale.

Articolo 9

Obblighi informativi del SII nei confronti di CSEA

- 9.1 Entro il secondo mese successivo la fine di ciascun trimestre, il Gestore del SII trasmette a CSEA la rendicontazione dei bonus sociali idrici erogati da ciascun Gestore Idrico nel trimestre precedente, con riferimento ai nuclei familiari di cui



Allegato C

all'Articolo 6, comma 6.2, lettere a) e b), come risultanti dalle comunicazioni di cui all'Articolo 8.

- 9.2 La rendicontazione di cui al precedente comma 9.1 contiene le medesime informazioni di cui all'Articolo 8, comma 8.2.

Articolo 10

Obblighi informativi del SII in merito all'archiviazione delle informazioni identificative delle forniture idriche agevolate

- 10.1 Il SII archivia i codici fornitura identificativi delle forniture agevolate, comunicate dal Gestore Idrico ai sensi dell'Articolo 6, unitamente ai relativi periodi di agevolazione.

TITOLO V

MONITORAGGIO DEL PROCESSO

Articolo 11

Monitoraggio del processo di corresponsione del bonus sociale idrico

- 11.1 L'Autorità svolge le attività di monitoraggio del bonus sociale idrico che comprendono, tra l'altro:
- a) il monitoraggio delle erogazioni del bonus sociale idrico di cui all'Articolo 12;
 - b) il monitoraggio funzionale dell'automatismo del bonus sociale idrico di cui all'Articolo 13.
- 11.2 Il Gestore del SII supporta le attività di monitoraggio dell'Autorità, raccogliendo e verificando le informazioni richieste da quest'ultima.

Articolo 12

Monitoraggio delle erogazioni del bonus sociale idrico

- 12.1 Il monitoraggio di cui al presente Articolo ha ad oggetto, tra l'altro:
- a) il numero totale dei nuclei familiari aventi diritto al bonus sociale idrico come risultanti dalle DSU trasmesse da INPS e l'importo totale erogabile;
 - b) il numero totale dei bonus sociali idrici e l'importo totale erogato come dichiarati dai Gestori Idrici ai sensi dell'Articolo 8, distinguendo tra forniture sottese a utenze dirette e indirette.
- 12.2 Il Gestore del SII fornisce periodicamente all'Autorità una relazione illustrativa degli aventi diritto al bonus sociale idrico, comprendente una sintesi del totale



Allegato C

complessivo erogato, nonché delle informazioni di competenza di ciascun Gestore Idrico e di CSEA, con dettaglio mensile, secondo modalità e termini stabiliti dal Direttore della Direzione Mercati Retail e Tutele dei Consumatori di Energia, dal Direttore della Direzione Advocacy Consumatori e Utenti e dal Direttore della Direzione Sistemi Idrici.

Articolo 13

Monitoraggio funzionale del processo

- 13.1 Il monitoraggio dell'automatismo del bonus sociale idrico ha ad oggetto, tra l'altro, la verifica degli adempimenti da parte dei Gestori Idrici alle disposizioni di cui al presente Allegato C e alle relative Specifiche Tecniche.
- 13.2 Il Gestore del SII fornisce all'Autorità una relazione periodica di monitoraggio, secondo modalità e termini stabiliti dal direttore della Direzione Mercati Retail e Tutele dei Consumatori di Energia.



DELIBERAZIONE 15 MARZO 2022

106/2022/R/COM

DISCIPLINA SEMPLIFICATA PER IL RICONOSCIMENTO E LA LIQUIDAZIONE DEL BONUS SOCIALE IDRICO PER L'ANNUALITÀ 2021 E MODIFICHE ALLA DELIBERAZIONE DELL'AUTORITÀ 63/2021/R/COM IN TEMA DI COMUNICAZIONI DI ESITO DEL PROCEDIMENTO

L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE

Nella 1196^a riunione del 15 marzo 2022

VISTI:

- il Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio 27 aprile 2016 (GDPR);
- la direttiva 2000/60/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio, del 23 ottobre 2000, che istituisce un “Quadro per l'azione comunitaria in materia di acque”;
- la legge 14 novembre 1995, n. 481;
- la legge 23 dicembre 2005, n. 266 (di seguito: legge 266/05), in particolare l'articolo 1, comma 375;
- la legge 28 dicembre 2015, n. 221, recante “Disposizioni in materia ambientale per promuovere misure di *green economy* e per il contenimento dell'uso eccessivo di risorse naturali” (di seguito: legge 221/15), e in particolare l'articolo 60;
- il decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, recante il “Codice in materia di protezione dei dati personali” e ss.mm.ii;
- il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152 e, in particolare, la Parte Terza;
- il decreto-legge 29 novembre 2008, n. 185, convertito con modificazioni dalla legge 28 gennaio 2009, n. 2 (di seguito: decreto-legge 185/08), in particolare l'articolo 3, commi 9 e 9-bis;
- il decreto-legge 13 maggio 2011, n. 70, che istituiva l'Agenzia nazionale di vigilanza sulle risorse idriche definendone i relativi poteri tariffari e di qualità del servizio, convertito con modificazioni in legge 12 luglio 2011, n. 106;
- il decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, che ha soppresso l'Agenzia nazionale di vigilanza sulle risorse idriche e ha trasferito le funzioni di regolazione e controllo dei servizi idrici all'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, convertito con modificazioni dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214;
- il decreto-legge 22 giugno 2012, n. 83, convertito, con modificazioni in legge 7 agosto 2012, n. 134;
- il decreto-legge 28 gennaio 2019, n. 4, convertito con modificazioni dalla legge 28 marzo 2019, n. 26;



- il decreto-legge 26 ottobre 2019, n. 124, convertito con modificazioni dalla legge 19 dicembre 2019, n. 157 (di seguito: decreto-legge 124/19);
- il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 20 luglio 2012, recante “Individuazione delle funzioni dell’Autorità per l’energia elettrica ed il gas attinenti alla regolazione e al controllo dei servizi idrici, ai sensi dell’articolo 21, comma 19 del decreto legge del 6 dicembre 2011 n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2001, n. 214”;
- il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 13 ottobre 2016, recante “Tariffa sociale del servizio idrico integrato” (di seguito: d.P.C.M. 13 ottobre 2016);
- il decreto interministeriale del 28 dicembre 2007;
- il decreto del Ministro dello Sviluppo economico del 29 dicembre 2016;
- la deliberazione dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 23 dicembre 2015, 655/2015/R/IDR, recante “Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono” e il relativo Allegato A;
- la deliberazione dell’Autorità 28 settembre 2017, 665/2017/R/IDR, e il relativo Allegato A, recante “Testo integrato corrispettivi servizi idrici – TICSI” (di seguito: TICSI);
- la deliberazione dell’Autorità 21 dicembre 2017, 897/2017/R/IDR, e il relativo Allegato A, recante “Approvazione del testo integrato delle modalità applicative del bonus sociale idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente disagiati” (di seguito: TIBSI);
- la deliberazione dell’Autorità 5 aprile 2018, 227/2018/R/IDR, recante “Modalità applicative del bonus sociale idrico per gli utenti domestici economicamente disagiati”;
- la deliberazione dell’Autorità 27 dicembre 2019, 580/2019/R/IDR, recante “Approvazione del Metodo Tariffario Idrico per il terzo periodo regolatorio MTI-3” e il relativo Allegato A;
- la deliberazione dell’Autorità 14 gennaio 2020, 3/2020/R/IDR, recante “Modifiche al testo integrato delle modalità applicative del bonus sociale idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente disagiati (TIBSI) in coerenza con l’articolo 57-bis del decreto-legge 26 ottobre 2019, n. 124, convertito con modificazioni dalla legge 19 dicembre 2019, n. 157”;
- la deliberazione dell’Autorità 22 dicembre 2020, 585/2020/R/com, recante “Disposizioni in merito all’accreditamento dei gestori idrici al Sistema Informativo Integrato”;
- la deliberazione dell’Autorità 23 febbraio 2021, 63/2021/R/com, come successivamente modificata e integrata dalla deliberazione 22 giugno 2021 227/2021/R/com, recante “Modalità applicative del regime di riconoscimento automatico agli aventi diritto dei bonus sociali elettrico, gas e idrico per disagio economico” (di seguito: deliberazione 63/2021/R/com) e, in particolare, i relativi Allegato A e Allegato C;
- la deliberazione dell’Autorità 27 maggio 2021, 223/2021/R/com, recante



- “Modalità di trasmissione dall’Istituto Nazionale per la Previdenza Sociale al Sistema Informativo Integrato gestito da Acquirente Unico S.p.A., dei dati necessari al processo di riconoscimento automatico dei bonus sociali elettrico, gas e idrico per disagio economico” (di seguito: deliberazione 223/2021/R/com);
- la deliberazione dell’Autorità 22 giugno 2021, 257/2021/R/com, recante “Modifiche e integrazioni alla deliberazione dell’Autorità 63/2021/R/com in tema di modalità di corresponsione di eventuali ratei pregressi dei bonus sociali 2021, gestione dei bonus sociali per punti di prelievo su reti di distribuzione non interconnesse, informative ai clienti finali e bonus sociale per disagio fisico” (di seguito: deliberazione 257/2021/R/com);
 - la deliberazione dell’Autorità 3 agosto 2021, 366/2021/R/com, recante “Disposizioni in materia di riconoscimento automatico del bonus sociale idrico del bonus sociale gas ai clienti domestici indiretti e del bonus sociale elettrico per disagio economico ai clienti finali di energia elettrica collegati a reti di distribuzione non interconnesse con il sistema elettrico nazionale” (di seguito: deliberazione 366/2021/R/com);
 - la deliberazione dell’Autorità 30 dicembre 2021, 639/2021/R/IDR, recante “Criteri per l’aggiornamento biennale (2022-2023) delle predisposizioni tariffarie del servizio idrico integrato”;
 - il parere del Garante per la protezione dei dati personali del 17 dicembre 2020, n. 279;
 - la comunicazione alla società Acquirente Unico S.p.A. (di seguito: Acquirente Unico) del 15 febbraio 2022, prot. Autorità 6666;
 - lo stato di avanzamento delle attività in capo ai Gestori idrici funzionali al completamento degli adempimenti preliminari previsti dalla normativa in materia di tutela dei dati personali, comunicato da Acquirente Unico, di cui l’Autorità si avvale ai sensi della deliberazione 366/2021/R/com.

CONSIDERATO CHE:

- il decreto-legge 124/19 ha innovato la disciplina dei bonus sociali nazionali regolati dall’Autorità prevedendo, tra l’altro, all’articolo 57-*bis*, comma 5, che a decorrere dal 1 gennaio 2021 i bonus per la fornitura dell’energia elettrica e del gas naturale di cui all’articolo 1, comma 375, della legge 266/05 e all’articolo 3, commi 9 e 9-*bis*, del decreto-legge 185/08 e le agevolazioni relative al servizio idrico integrato di cui all’articolo 60, comma 1, della legge 221/15 (nel seguito: bonus sociali nazionali) siano riconosciuti automaticamente agli aventi diritto;
- in attuazione di quanto previsto dall’articolo 57-*bis*, comma 5, del decreto-legge 124/19, l’Autorità ha (tra l’altro):
 - definito, con la deliberazione 223/2021/R/com, le modalità di trasmissione dall’Istituto Nazionale della Previdenza Sociale (INPS) al Sistema Informativo Integrato (nel seguito: SII), gestito da Acquirente Unico, dei dati necessari al processo di riconoscimento automatico dei bonus sociali elettrico, gas e idrico per disagio economico;



- approvato, con la deliberazione 63/2021/R/com, le modalità applicative del regime di riconoscimento automatico dei bonus sociali elettrico, gas e idrico per disagio economico;
- precisato, con la deliberazione 366/2021/R/com, l'assetto delle responsabilità del trattamento dei dati personali funzionali al riconoscimento del bonus sociale idrico e del bonus sociale elettrico a clienti finali serviti da reti di distribuzione non interconnesse con il sistema elettrico nazionale.

CONSIDERATO, IN PARTICOLARE, CHE:

- nella fase di prima attuazione del meccanismo di riconoscimento automatico dei bonus sociali per disagio economico (agevolazioni relative all'anno 2021), le tempistiche di avvio sono risultate differenziate per i diversi bonus, in ragione della diversità e del diverso grado di complessità dei processi previsti per il riconoscimento dell'agevolazione; in particolare, il processo per il riconoscimento del bonus sociale idrico implica il trattamento su larga scala dei dati personali degli appartenenti ai nuclei familiari agevolabili, da parte di diversi soggetti, incaricati quali Responsabili del trattamento; pertanto, al fine di garantire la tutela rafforzata dei diritti degli interessati, in questo particolare contesto, si è reso necessario effettuare una adeguata valutazione d'impatto ai sensi dell'articolo 35 del GDPR, a copertura di tutto il settore idrico;
- in particolare, i Gestori Idrici territorialmente competenti, preliminarmente individuati dal Gestore del SII (AU) con le modalità previste dalla deliberazione 63/2021/R/com, potranno ricevere dal Gestore del SII i flussi informativi previsti dalla predetta deliberazione e avviare il trattamento dei dati funzionali all'individuazione delle utenze idriche cui applicare il *bonus* e alla liquidazione dello stesso, solo una volta completati gli adempimenti preliminari necessari a garantire la tutela dei diritti e delle libertà degli interessati, conformemente alla normativa in materia di protezione dei dati personali applicabile; di conseguenza, i trattamenti dei dati funzionali al riconoscimento automatico del bonus sociale idrico agli aventi diritto potranno avere inizio solo nel corso del 2022;
- tenuto conto di quanto sopra, l'applicazione dell'attuale disciplina prevista dalla deliberazione 63/2021/R/com per il riconoscimento del bonus idrico porterebbe ad esaurire le verifiche sulle DSU di competenza del 2021 e a liquidare il bonus sociale idrico 2021 agli aventi diritto non prima della seconda metà dell'anno 2023 (salvo ulteriori ritardi di uno o più dei soggetti coinvolti nel processo complessivo);
- pertanto, al fine di consentire di concludere in tempi più contenuti i procedimenti di riconoscimento automatico del bonus sociale idrico 2021, gli uffici dell'Autorità hanno elaborato un'ipotesi di disciplina semplificata, da applicare solo con riferimento a tali procedure, la cui fattibilità tecnica è stata preliminarmente verificata con il Gestore del SII e che è stata successivamente oggetto di un *focus group* con le principali associazioni rappresentative dei gestori idrici, tenutosi in data 4 febbraio 2022;
- in particolare, nell'ipotesi di disciplina semplificata di cui sopra l'Autorità ha



ipotizzato che:

- il bonus sociale idrico di competenza dell’anno 2021 venga riconosciuto a tutti i nuclei familiari ISEE risultati beneficiari di bonus sociale elettrico nel 2021, indicati dal Gestore del SII al Gestore Idrico territorialmente competente preliminarmente individuato dallo stesso Gestore del SII, assumendo che tutti i nuclei familiari che hanno una fornitura elettrica diretta hanno anche una fornitura idrica, diretta o indiretta; ciò consente di considerare come automaticamente verificato il cosiddetto “vincolo di unicità” (anche) del bonus sociale idrico 2021 da parte del Gestore del SII e, in tal modo, di completare il procedimento per il riconoscimento dell’agevolazione agli aventi diritto in tempi più rapidi rispetto all’applicazione della disciplina ordinaria;
- la corresponsione del bonus sociale idrico 2021 avvenga con le modalità già previste dalla deliberazione 63/2021/R/com per le utenze idriche condominiali (e, dunque, in un’unica soluzione, mediante assegno circolare non trasferibile o altra modalità atta a garantire la tracciabilità e l’identificazione del soggetto beneficiario), ma in tempi più contenuti (30 giorni in luogo dei 60 previsti nel regime ordinario), in ragione delle semplificazioni operative di cui sopra;
- ai fini della quantificazione del bonus sociale idrico di competenza dell’anno 2021, in considerazione delle semplificazioni di cui sopra, il Gestore del servizio idrico integrato sia tenuto ad utilizzare la numerosità cosiddetta *standard* del nucleo familiare agevolabile (ossia un’utenza domestica residente tipo di 3 componenti, anche qualora fosse stato in possesso - già nel 2021 - di tutte le informazioni necessarie per l’applicazione dell’articolazione *pro capite* per l’utenza domestica residente), ovvero il numero effettivo di componenti il nucleo familiare come risultante dall’autocertificazione eventualmente trasmessa al gestore medesimo dal singolo utente interessato;
- in deroga all’articolo 9.1 del TIBSI, che prevede, tra l’altro, l’applicazione della componente perequativa UI3 alle utenze del servizio idrico integrato diverse da quelle dirette in stato di disagio economico sociale, restino ferme le modalità di applicazione della componente UI3 già adottate nell’ambito dell’attività di fatturazione relativa al 2021, tenuto conto sia dell’entità contenuta degli importi in questione, sia dell’esigenza di minimizzare gli adempimenti amministrativi connessi alla tematica in questione;
- allo scopo di informare l’utente che il contributo *una tantum* ricevuto con le modalità di cui sopra è relativo al bonus sociale idrico 2021, venga prevista una breve comunicazione *standard* di accompagnamento; analoga previsione verrebbe introdotta per l’erogazione del bonus idrico di competenza dell’anno 2022 alle utenze indirette, al fine di evitare confusione, da parte dei beneficiari, con il contributo *una tantum* di competenza dell’anno 2021 (che sarà erogato sempre nel corso del 2022);
- la gestione delle DSU 2021 e la liquidazione del bonus sociale idrico 2021 agli aventi diritto, ai sensi di quanto sopra, sia completata entro e non oltre il 31 dicembre 2022.



CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- i contributi scritti inviati dagli operatori in esito al *focus group*, pur evidenziando una generale condivisione relativamente all'obiettivo di declinare una disciplina semplificata ai fini della prima applicazione del meccanismo di riconoscimento automatico del bonus idrico, hanno segnalato:
 - l'esigenza di salvaguardare gli sviluppi informatici già implementati dagli operatori ai fini del riconoscimento del bonus sociale idrico ai sensi della deliberazione 63/2021/R/com;
 - la criticità di una gestione contemporanea, ma con modalità differenti, delle pratiche afferenti all'anno 2021 e di quelle afferenti all'anno 2022, prospettando dunque, come meglio precisato nel seguito, una gestione temporalmente separata e 'in sequenza' delle due annualità e, conseguentemente, l'applicazione di una disciplina semplificata anche per la gestione delle pratiche afferenti all'anno 2022, con l'avvio della gestione 'a regime' del bonus sociale idrico solo a partire dal mese di gennaio 2023;
 - l'auspicio che la disciplina semplificata per il riconoscimento del bonus sociale idrico 2021 non comporti la necessità di gestire successivi conguagli e non dia luogo ad un aumento della reclamosità da parte dell'utenza;
 - in merito all'ipotesi formulata dall'Autorità relativamente ai criteri di quantificazione del bonus sociale idrico per il 2021, l'opportunità di riconoscere ai Gestori Idrici la facoltà di utilizzare, in alternativa alla numerosità cosiddetta *standard*, la numerosità effettiva del nucleo familiare, valorizzando le informazioni disponibili nelle pertinenti anagrafiche (anche nell'ottica di contenere reclami da parte degli utenti finali);
 - in taluni casi, relativamente all'applicazione della componente UI3 alle utenze potenzialmente agevolabili, l'opportunità - prospettata nell'ambito del citato *focus group* - di mantenere ferme le modalità di applicazione della medesima componente già adottate nell'ambito dell'attività di fatturazione del 2021, senza alcun esonero per le utenze dirette da agevolare;
 - le possibili criticità correlate alla corresponsione di tutti i bonus sociali idrici relativi all'anno 2021 con modalità indirette (extra-bolletta) e, in particolare, con assegni, in considerazione dei connessi costi aggiuntivi, della necessità di gestire eventuali mancati incassi (nei casi di sopravvenuti cambi di indirizzo del beneficiario) e eventuali richieste di chiarimento da parte dell'utenza;
 - in relazione alla comunicazione *standard* di accompagnamento del contributo *una tantum*, volta ad informare l'utente che l'importo erogato è relativo al bonus sociale idrico 2021 (con analogia previsione nei casi di erogazione del bonus sociale idrico 2022 alle utenze indirette, in considerazione della possibile liquidazione in simultanea delle due annualità nell'ipotesi formulata dall'Autorità), la proposta che tale comunicazione sia definita dall'Autorità e diffusa tramite il sito internet dell'Autorità e dei Gestori Idrici;
 - l'opportunità di prevedere che la trasmissione da parte del Gestore del SII ai Gestori idrici delle pratiche afferenti ai nuclei familiari beneficiari di bonus



elettrico 2021 avvenga in più *tranche*, con volumi via via crescenti, al fine di dare l'opportunità ai medesimi Gestori di familiarizzare con il nuovo meccanismo, testando i propri sistemi informatici e risolvendo eventuali problematiche tecnico/operative che si dovessero generare nella prima fase di lavorazione delle pratiche;

- in considerazione di quanto sopra, gli operatori hanno avanzato una proposta di semplificazione, in parte alternativa all'ipotesi prospettata dagli uffici dell'Autorità, così sintetizzabile:
 - come prospettato dall'Autorità, il bonus sociale idrico verrebbe riconosciuto a tutti i nuclei familiari ISEE risultati beneficiari di bonus sociale elettrico nella stessa annualità, con la differenza che tale semplificazione non sarebbe limitata al riconoscimento del bonus sociale idrico di competenza dell'anno 2021, ma dovrebbe essere estesa anche all'anno 2022;
 - a differenza di quanto previsto nell'ipotesi di disciplina semplificata prospettata dall'Autorità, il bonus verrebbe corrisposto dal Gestore idrico territorialmente competente sotto forma di contributo *una tantum* con modalità indirette (extra-bolletta), limitatamente ai casi in cui il medesimo Gestore non individuasse una fornitura idrica intestata ad uno dei componenti del nucleo familiare ISEE, assumendo, dunque, che il medesimo nucleo familiare sia servito da una fornitura idrica di tipo condominiale;
 - qualora, invece, il Gestore Idrico individuasse una fornitura idrica diretta afferente ad uno dei componenti del nucleo familiare ISEE, procederebbe direttamente ad erogare il bonus in bolletta; sulle modalità di applicazione del bonus in bolletta, le opinioni degli operatori sono differenziate: per alcuni la liquidazione dovrebbe avvenire in un'unica soluzione; per altri, il bonus potrebbe essere applicato nella prima fattura utile, secondo la periodicità di fatturazione prevista dalla regolazione di settore per il singolo utente finale, o mediante altre modalità di fatturazione che possano prevedere, ad esempio, l'emissione di una fattura contenente un contributo *una tantum*;
 - la comunicazione *standard* di accompagnamento del contributo *una tantum* dovrebbe avere contenuti definiti dalla stessa Autorità ed essere diffusa tramite il sito istituzionale dell'Autorità e i siti internet dei gestori idrici, per non generare differenze nei contenuti e nelle modalità di comunicazione del "messaggio" da inviare alle utenze;
 - in tutti i casi, l'agevolazione da liquidare dovrebbe essere calcolata a tariffa vigente nell'anno senza successivi conguagli, anche con riferimento alla numerosità del nucleo familiare ISEE;
 - per quanto riguarda gli obblighi di rendicontazione verso Cassa per i servizi energetici e ambientali (di seguito: CSEA) e verso Acquirente Unico da parte dei Gestori Idrici, alcuni operatori hanno auspicato che vengano utilizzati i tracciati già in uso, o, in alternativa, che siano previste procedure semplificate anche per la compensazione del bonus in modo che la stessa possa comunque avvenire in tempi adeguati;



- un'associazione, invece, ha suggerito di lasciare facoltà ai gestori di individuare le modalità di individuazione dei nuclei familiari agevolabili e di corresponsione del bonus idrico 2021 “più agevolmente percorribili dal punto di vista operativo”, pur nel rispetto stringente delle previsioni proposte per garantirne l'effettiva erogazione.

CONSIDERATO, INFINE, CHE:

- la deliberazione 63/2021/R/com ha previsto che i soggetti interessati siano informati dell'esito finale del procedimento per il riconoscimento automatico dei bonus sociali con apposita missiva che, nel caso di esito negativo, specifichi i motivi ostativi al riconoscimento della/e agevolazione/i;
- la deliberazione 63/2021/R/com ha inoltre disposto che, nel caso di forniture dirette, i bonus sociali siano riconosciuti tempestivamente in bolletta agli aventi diritto e che, in ciascun documento di fatturazione nel quale viene riconosciuta la compensazione, il venditore/il gestore idrico competente provveda ad indicare, mediante specifica dicitura, che la fornitura è ammessa al bonus sociale elettrico/gas/idrico ai sensi della normativa di riferimento;
- nel caso di forniture condominiali di gas naturale, la deliberazione 63/2021/R/com ha disposto che la comunicazione di esito positivo del procedimento contenga anche indicazioni relative alle modalità e ai tempi per la riscossione del bonifico domiciliato tramite il quale viene liquidato il bonus;
- la numerosità dei nuclei familiari in condizioni di disagio economico, che innescano il procedimento di riconoscimento (automatico) dei bonus sociali nazionali, pone l'esigenza di minimizzare i connessi oneri gestionali; in tale prospettiva, risulta certamente onerosa l'attività di comunicazione dell'esito positivo del procedimento stesso: in tale caso, infatti, a ben vedere, gli adempimenti richiamati nei due precedenti punti sono già idonei a soddisfare l'esigenza del cliente/utente finale (in questo caso ammesso al *bonus*) di conoscere l'esito (in tal caso positivo) del procedimento che lo interessa; pertanto, rispetto ai predetti adempimenti, l'ulteriore invio separato di una comunicazione al nucleo familiare interessato, circa il positivo esito del procedimento, risulta un adempimento quasi ridondante, e come tale diseconomico dal punto di vista delle esigenze di efficienza e buon andamento dell'azione amministrativa;
- le considerazioni sopra svolte, invece, non valgono con riferimento all'eventuale esito positivo del procedimento per gli utenti idrici indiretti (che ricevono il bonus tramite assegno o altra modalità indiretta) e all'eventuale esito negativo del procedimento di riconoscimento del bonus elettrico, gas e idrico: in tali casi, infatti, il nucleo familiare interessato riceve conoscenza di un tale esito solo con la comunicazione prevista dalla deliberazione 63/2021/R/com.

RITENUTO OPPORTUNO:

- confermare l'introduzione di una disciplina semplificata di riconoscimento del bonus sociale idrico limitatamente all'anno di competenza 2021, al fine di ridurre



le tempistiche di corresponsione dell'agevolazione ai soggetti aventi diritto, garantendo, al contempo, l'applicazione della disciplina ordinaria disposta con deliberazione 63/2021/R/com, a partire dall'anno di competenza 2022;

- confermare, in considerazione della generale condivisione da parte dei soggetti intervenuti, che tale disciplina semplificata preveda il riconoscimento del bonus sociale idrico di competenza dell'anno 2021 a tutti i nuclei familiari risultati beneficiari di bonus sociale elettrico nel medesimo anno, considerando in tal modo come automaticamente verificato (a monte, da parte del Gestore del SII) il cosiddetto "vincolo di unicità" del bonus e, dunque, consentendo il completamento del procedimento per il riconoscimento dell'agevolazione agli aventi diritto in tempi più rapidi rispetto alla disciplina ordinaria;
- prevedere altresì che, ai fini di quanto sopra, il Gestore del SII debba trasmettere ai singoli Gestori territorialmente competenti, individuati con le modalità previste dalla deliberazione 63/2021/R/com, un'unica comunicazione contenente le informazioni necessarie relative a tutti i nuclei familiari ISEE risultati beneficiari di bonus sociale elettrico per l'anno di competenza 2021;
- prevedere che la trasmissione di cui sopra da parte del Gestore del SII debba avvenire tempestivamente a partire dal mese di giugno 2022, con cadenza almeno mensile, successivamente all'approvazione da parte dell'Autorità della relativa *Valutazione di impatto del rischio*, al fine di consentire ai Gestori idrici di conoscere tempestivamente e sin da subito l'entità delle pratiche complessivamente da gestire e di corrispondere il bonus sociale idrico 2021 nel rispetto del termine temporale previsto nel presente provvedimento;
- in considerazione delle osservazioni formulate da parte dei soggetti intervenuti al *focus group*, tenuto conto dello stato di avanzamento connesso all'implementazione delle anagrafiche dei Gestori del servizio idrico integrato, al fine di minimizzare gli oneri amministrativi in capo ai soggetti a vario titolo coinvolti nel meccanismo di riconoscimento automatico dell'agevolazione idrica, prevedere che:
 - ai fini della quantificazione del bonus sociale idrico per il 2021, siano confermate, in linea generale, le previsioni recate dall'articolo 15 dell'Allegato A alla deliberazione 63/2021/R/com, disponendo, nello specifico, che l'agevolazione sia calcolata – ove si sia in possesso di tutte le informazioni e dei dati necessari, come risultanti anche da eventuali autocertificazioni trasmesse al gestore – in funzione della numerosità della famiglia anagrafica, con la precisazione che
 - il bonus sociale idrico sia riconosciuto tenuto conto della numerosità cosiddetta *standard* del nucleo agevolabile (ossia considerando un'utenza domestica residente tipo di tre componenti) nei seguenti casi:
 - a) il Gestore Idrico non sia ancora in possesso di tutte le informazioni e dei dati necessari all'individuazione della numerosità della famiglia anagrafica;



- b) le attività necessarie all'individuazione della numerosità della famiglia anagrafica non consentano al Gestore Idrico di procedere alla corresponsione del bonus sociale idrico entro il termine di cui al presente provvedimento;
- in un'ottica di semplificazione, restino ferme le modalità di applicazione della componente perequativa UI3 già adottate dai gestori dell'acquedotto nell'ambito dell'attività di fatturazione alle utenze del servizio idrico integrato per l'anno 2021;
 - accogliere la richiesta degli operatori di prevedere che il bonus sociale idrico 2021 possa essere corrisposto dal Gestore territorialmente competente in bolletta, qualora al nucleo familiare ISEE risulti associabile una fornitura idrica diretta lasciando, tuttavia, al Gestore anche la possibilità di erogare il bonus in un'unica soluzione con modalità indirette (extra-bolletta);
 - prevedere che, nei casi di erogazione del bonus in bolletta, questo debba avvenire nella prima fattura utile, oppure frazionando l'importo maturato in quote omogenee in più documenti di fatturazione, ma comunque sempre entro il termine definito nel presente provvedimento, lasciando altresì al Gestore idrico competente la possibilità di liquidare il bonus, in alternativa, sotto forma di contributo *una tantum*, con una delle modalità previste per le utenze idriche indirette dalla deliberazione 63/2021/R/com, sempre entro il termine definito nel presente provvedimento; ciò al fine di evitare la sovrapposizione in bolletta con ratei di bonus sociale idrico 2022, considerata come critica dagli operatori;
 - prevedere che, in tutti i casi, la corresponsione del bonus sociale idrico 2021 secondo la procedura semplificata di cui al presente provvedimento debba avvenire entro e non oltre il primo giorno del quarto mese successivo a quello in cui il Gestore Idrico riceve le informazioni a ciò funzionali dal Gestore del SII;
 - confermare la necessità di garantire un'adeguata informazione ai singoli nuclei familiari interessati in relazione all'erogazione del bonus sociale idrico 2021 e, limitatamente alle utenze indirette, anche del bonus sociale idrico 2022, in particolare prevedendo che:
 - qualora l'agevolazione sia corrisposta dal Gestore idrico, sotto forma di contributo *una tantum*, con assegno circolare non trasferibile, il medesimo Gestore sia tenuto ad inviare, unitamente all'assegno, una breve comunicazione *standard* con la quale informare che l'importo in esso riportato viene corrisposto a titolo di bonus sociale idrico 2021 (o 2022) nel rispetto delle disposizioni di cui al presente provvedimento;
 - qualora il bonus sia corrisposto dal Gestore idrico, sotto forma di contributo *una tantum*, con una modalità indiretta diversa dall'assegno, il medesimo Gestore sia tenuto ad indicare nella causale del pagamento la seguente dicitura: "*Bonus sociale idrico 2021 (o 2022)*";



- qualora, infine, il bonus sia corrisposto dal Gestore idrico in bolletta, il medesimo Gestore provveda a segnalarlo nel documento di fatturazione, con le modalità ritenute più opportune, fermo restando che, nel caso in cui, nello stesso documento di fatturazione, siano corrisposti anche ratei del bonus sociale idrico 2022 trova applicazione anche quanto disposto dall'Articolo 20 dell'Allegato A alla deliberazione 63/2021/R/com;
- prevedere in capo ai Gestori idrici obblighi di rendicontazione delle informazioni concernenti la corresponsione del bonus sociale idrico per l'anno 2021 in adempimento al presente provvedimento, in analogia a quanto disposto in materia dalla deliberazione 63/2021/R/com.

RITENUTO, INOLTRE, OPPORTUNO:

- al fine di rendere meno onerosa e più spedita, e quindi più efficiente, la gestione dei procedimenti di riconoscimento automatico dei *bonus* sociali, prevedere l'invio di comunicazioni di esito finale del procedimento per il riconoscimento automatico dei bonus sociali agli aventi diritto limitatamente al caso di ammissione al bonus sociale idrico per le utenze indirette, con le medesime modalità esposte nel precedente Ritenuto con riferimento alle annualità 2021 e 2022, e ai casi di non ammissione alle agevolazioni, atteso che – come sopra chiarito – le esigenze informative nei restanti casi sono già soddisfatte dagli altri adempimenti funzionali all'applicazione del *bonus*;
- un tale intervento, costituisca un mero affinamento di una disciplina già consultata, con la conseguenza che non risulta necessario procedere a preventiva consultazione;
- per quanto riguarda il bonus sociale idrico, riservarsi di valutare - comunque nell'ottica di contenerne l'impatto sulla generalità degli utenti - la definizione delle modalità più idonee a tener conto degli eventuali oneri aggiuntivi derivanti dall'applicazione del presente provvedimento, anche sulla base delle evidenze in ordine ai costi effettivamente sostenuti dagli operatori nella fase di prima applicazione del meccanismo di riconoscimento automatico del bonus sociale idrico

DELIBERA

1. di approvare, in deroga alle disposizioni della deliberazione 63/2021/R/com, come successivamente modificata e integrata che con esse risultino incompatibili, la disciplina semplificata per il riconoscimento e la liquidazione del bonus sociale idrico per l'annualità 2021 di cui all'Allegato A al presente provvedimento;
2. di prevedere di integrare l'Articolo 20 dell'Allegato A alla deliberazione 63/2021/R/com con il seguente comma:



- 20.2bis A partire dall'anno di competenza 2022, nel caso di corresponsione del bonus sociale idrico ad utenze indirette, con una delle modalità previste dall'Articolo 17, comma 17.1, lettera b):
- qualora l'erogazione avvenga mediante assegno circolare non trasferibile, il Gestore idrico è tenuto ad inviare all'indirizzo di abitazione del soggetto dichiarante la DSU (beneficiario dell'assegno), unitamente all'assegno, una comunicazione contenente il seguente avviso testuale: *“Il presente assegno viene corrisposto in quanto la Sua fornitura è stata ammessa a beneficiare del bonus sociale idrico per l'anno XXXX, ai sensi del d.P.C.M. 13 ottobre 2016 e in base alle modalità di cui al decreto-legge n. 124/19. L'importo è stato calcolato nel rispetto delle disposizioni adottate dall'Autorità con la deliberazione 63/2021/R/com e successive modifiche e integrazioni”*;
 - qualora l'erogazione avvenga con una modalità diversa dall'assegno circolare non trasferibile, il Gestore idrico è tenuto ad indicare nella causale del pagamento la seguente dicitura: *“Bonus sociale idrico per l'anno XXXX.”*;
3. di modificare l'Articolo 21 dell'Allegato A alla deliberazione 63/2021/R/com come segue:
- i commi 21.1 e 21.2 sono sostituiti dal seguente comma 21.1: *Nel caso di esito negativo del procedimento per il riconoscimento automatico dei bonus sociali i soggetti interessati ricevono apposita missiva, che specifica i motivi del mancato riconoscimento della/delle agevolazione/i.*
 - il comma 21.3 è sostituito dal seguente comma 21.2: *I clienti domestici indiretti aventi diritto al bonus gas ricevono apposita comunicazione contenente indicazioni relative alle modalità e ai tempi di ritiro del bonifico domiciliato di cui all'Articolo 10, comma 10.5;*
 - il comma 21.4 è conseguente rinumerato come comma 21.3;
4. di trasmettere il presente provvedimento alla Presidenza del Consiglio dei Ministri, al Ministro dello Sviluppo Economico, al Ministro della Transizione Ecologica, al Ministro dell'Economia e delle Finanze, al Ministro del Lavoro e delle Politiche Sociali, al Garante per la Protezione dei Dati Personali, all'Istituto Nazionale Previdenza Sociale (INPS), all'Associazione Nazionale degli Enti di governo d'Ambito per l'Idrico e i Rifiuti (ANEA), all'Associazione Nazionale Comuni Italiani (ANCI), alla Cassa per i servizi energetici e ambientali e alla società Acquirente Unico S.p.A.;
5. di pubblicare il presente provvedimento, e la deliberazione 63/2021/R/com, così come modificata ed integrata delle modifiche di cui alla presente deliberazione, sul sito internet dell'Autorità www.arera.it.

15 marzo 2022

IL PRESIDENTE
Stefano Besseghini



Allegato A

**DISCIPLINA SEMPLIFICATA PER IL RICONOSCIMENTO E LA
LIQUIDAZIONE DEL BONUS SOCIALE IDRICO PER
L'ANNUALITÀ 2021**



Allegato A

Articolo 1

Condizioni di ammissione al bonus sociale idrico per l'anno 2021

- 1.1 Il bonus sociale idrico di competenza dell'anno 2021 è riconosciuto a tutti i nuclei familiari che hanno già beneficiato nel medesimo anno del bonus sociale elettrico per disagio economico, come risultanti dalla comunicazione che il Gestore del SII trasmette ai Gestori Idrici ai sensi del successivo comma 2.1.

Articolo 2

Trasmissione da parte del SII ai Gestori Idrici territorialmente competenti delle informazioni funzionali alla liquidazione del bonus sociale idrico per l'anno 2021

- 2.1 Ai fini del riconoscimento del bonus sociale idrico di competenza dell'anno 2021, il Gestore del SII trasmette al Gestore Idrico territorialmente competente, individuato con le modalità di cui all'Articolo 4 dell'Allegato C alla deliberazione 63/2021/R/com, un'unica comunicazione contenente le informazioni relative a tutti i nuclei familiari ISEE risultati beneficiari di bonus sociale elettrico per l'anno di competenza 2021.
- 2.2 La comunicazione di cui al precedente comma 2.1 è trasmessa con cadenza almeno mensile, a partire dal mese di giugno 2022, nel rispetto della normativa sulla protezione dei dati personali applicabile. La trasmissione deve avvenire a seguito della approvazione da parte dell'Autorità della relativa *Valutazione di impatto del rischio*.
- 2.3 La comunicazione di cui al precedente comma 2.1 contiene le informazioni di cui all'Articolo 5.4 dell'Allegato C, alla deliberazione 63/2021/R/com, valorizzando solo quelle di cui alle lettere a), b), c), f) e h).
- 2.4 La verifica del rispetto del vincolo di unicità del bonus sociale idrico per l'anno 2021 si intende automaticamente assolta da parte del Gestore del SII al momento della trasmissione ai Gestori Idrici territorialmente competenti dell'informazione relativa ai nuclei familiari da agevolare di cui al precedente comma 1.1.

Articolo 3

Quantificazione del bonus sociale idrico per l'anno 2021

- 3.1 Ai fini dell'applicazione di quanto previsto ai successivi commi 3.2 e 4.2, nel caso in cui, sulla base delle informazioni disponibili nelle anagrafiche gestionali, al nucleo familiare ISEE non risulti associabile una fornitura idrica, il Gestore Idrico territorialmente competente assume che il medesimo nucleo sia servito da una fornitura idrica centralizzata.



Allegato A

3.2 Ciascun Gestore Idrico eroga agli aventi diritto, secondo le modalità di cui al successivo Articolo 4, un bonus sociale idrico calcolato – ove sia in possesso di tutte le informazioni e dei dati all'uopo necessari, come risultanti anche da autocertificazioni eventualmente trasmesse al medesimo gestore – in funzione della numerosità della famiglia anagrafica, applicando al quantitativo minimo vitale la somma delle seguenti tariffe unitarie (riferite all'annualità 2021):

- la tariffa agevolata determinata ai fini della quantificazione della quota variabile del corrispettivo di acquedotto;
- la tariffa di fognatura, proporzionale al consumo, individuata per la quantificazione della quota variabile del corrispettivo di fognatura;
- la tariffa di depurazione, proporzionale al consumo, individuata per la quantificazione della quota variabile del corrispettivo di depurazione.

Per l'anno $a = 2021$, si ha:

$$B_n^S = (T_{agev_n}^a + Tf_n^a + Td_n^a) * 18,25 * i$$

dove:

B_n^S è il bonus sociale idrico, espresso in euro;

n è l' n -esimo gestore, con $n = 1, \dots, N$;

$T_{agev_n}^a$ è la tariffa agevolata come definita all'Articolo 5, comma 1, del TICSII (espressa in euro al metro cubo);

Tf_n^a è la tariffa di fognatura come definita all'Articolo 6, comma 1, del TICSII (espressa in euro al metro cubo);

Td_n^a è la tariffa di depurazione come definita all'Articolo 6, comma 1, del TICSII (espressa in euro al metro cubo);

i è il numero dei componenti la famiglia anagrafica.

3.3 Il bonus sociale idrico può essere calcolato tenuto conto della numerosità cosiddetta *standard* del nucleo agevolabile, ossia considerando un'utenza domestica residente tipo di tre componenti, nei seguenti casi:

- a) il Gestore Idrico non sia ancora in possesso di tutte le informazioni e dei dati necessari all'individuazione della numerosità della famiglia anagrafica;
- b) le attività necessarie all'individuazione della numerosità della famiglia anagrafica e alla quantificazione del bonus secondo quanto previsto al comma 3.2 non consentano al Gestore Idrico di procedere alla corresponsione dell'agevolazione entro il termine di cui al comma 4.1.



Allegato A

Articolo 4

Corresponsione del bonus sociale idrico per l'anno 2021

- 4.1 Il bonus sociale idrico di competenza dell'anno 2021 è corrisposto dal Gestore Idrico entro e non oltre il primo giorno del quarto mese successivo a quello in cui il Gestore medesimo ha ricevuto dal Gestore del SII la comunicazione di cui al comma 2.1, mediante l'erogazione di un contributo *una tantum* riconosciuto tramite recapito di un assegno circolare non trasferibile intestato al dichiarante la DSU e inviato all'indirizzo della casa di abitazione del nucleo familiare ISEE, comunicati dal Gestore del SII ai sensi del precedente Articolo 2, o mediante altre modalità. Tali modalità devono garantire la tracciabilità e l'identificazione del soggetto beneficiario dell'agevolazione.
- 4.2 Con riferimento alle utenze diverse da quelle indirette, in alternativa alle modalità di cui al precedente comma 4.1, il Gestore Idrico può corrispondere il bonus sociale idrico di competenza dell'anno 2021 nella prima fattura utile, oppure frazionando l'importo maturato in quote omogenee in più documenti di fatturazione, comunque non oltre il termine di cui al precedente comma 4.1.

Articolo 5

Deroghe all'articolo 9 del TIBSI

- 5.1 Limitatamente al 2021, in deroga a quanto previsto dall'Articolo 9, comma 9.1, del TIBSI, restano ferme le modalità di applicazione della componente perequativa UI3 già adottate dal Gestore Idrico nell'ambito dell'attività di fatturazione alle utenze del servizio idrico integrato, ancorché da agevolare.

Articolo 6

Obblighi di informativa per i gestori del servizio idrico integrato

- 6.1 Ciascun Gestore Idrico provvede a dare la più ampia pubblicità alle disposizioni del presente provvedimento, anche tramite il proprio sito internet.
- 6.2 Qualora il bonus sociale idrico di competenza dell'anno 2021 sia corrisposto dal Gestore Idrico nel documento di fatturazione, il Gestore medesimo provvede a segnalarlo nello stesso documento di fatturazione, con le modalità ritenute più opportune. Nel caso in cui, nello stesso documento di fatturazione, siano corrisposti anche ratei del bonus idrico 2022, in aggiunta a quanto sopra, si applica quanto disposto dall'Articolo 20 dell'Allegato A alla deliberazione 63/2021/R/com.



Allegato A

- 6.3 Qualora il bonus sociale idrico di competenza dell'anno 2021 sia corrisposto dal Gestore Idrico sotto forma di contributo *una tantum*, con assegno circolare non trasferibile, il medesimo Gestore è tenuto ad inviare all'indirizzo di abitazione del soggetto dichiarante la DSU (beneficiario dell'assegno), unitamente all'assegno, una comunicazione contenente il seguente avviso testuale: *"Il presente assegno viene corrisposto in quanto la Sua fornitura è stata ammessa a beneficiare del bonus sociale idrico relativamente all'anno 2021 nel rispetto delle disposizioni adottate dall'ARERA con la deliberazione xxx/2022/R/com"*.
- 6.4 Nel caso in cui il bonus sociale idrico di competenza dell'anno 2021 sia corrisposto dal Gestore Idrico sotto forma di contributo *una tantum*, con una modalità indiretta diversa dall'assegno, il medesimo Gestore Idrico è tenuto ad indicare nella causale del pagamento la seguente dicitura: *"Bonus sociale idrico 2021"*.

Articolo 7

Obblighi di comunicazione dei dati concernenti la corresponsione del bonus sociale idrico 2021

- 7.1 Tenuto conto degli obblighi di comunicazione dei dati di cui all'Articolo 12 del TIBSI, i gestori idrici sono tenuti a comunicare, all'Autorità e all'Ente di governo dell'Ambito territorialmente competente, i dati e le informazioni relativi al bonus sociale idrico erogato con riferimento all'annualità 2021 entro il 31 marzo 2023, o comunque nell'ambito della prima rendicontazione utile resa ai sensi del comma 12.1 del TIBSI, secondo le modalità operative che verranno definite dall'Autorità medesima per assicurarne una separata evidenza.

Articolo 8

Comunicazione del Gestore Idrico territorialmente competente al SII relativa alle forniture agevolate per l'anno 2021

- 8.1 Entro il secondo mese successivo al termine di cui al comma 4.1, il Gestore Idrico territorialmente competente invia al SII una comunicazione relativa ad ogni nucleo familiare ISEE trasmesso dal Gestore del SII ai sensi del precedente comma 2.1 con riferimento a:
- a) nuclei familiari ISEE ai quali il Gestore Idrico ha provveduto ad erogare il bonus di competenza dell'anno 2021 in bolletta;
 - b) nuclei familiari ISEE ai quali il Gestore Idrico ha provveduto ad erogare il bonus di competenza dell'anno 2021 mediante corresponsione di un contributo *una tantum*.
- 8.2 La comunicazione di cui al precedente comma 8.1 contiene almeno le seguenti informazioni per ogni nucleo familiare ISEE:



Allegato A

- a) codice pratica SII;
- b) tipologia di fornitura agevolata (ossia fornitura sottesa ad un'utenza diretta, ove individuata, o indiretta);
- c) codice identificativo della fornitura (ove individuata);
- d) codice fiscale del soggetto beneficiario del bonus sociale idrico (ossia, nel caso di utenze diverse da quelle indirette, il CF dell'intestatario del contratto di fornitura e, nel caso di utenze indirette, il CF del dichiarante la DSU).

Articolo 9

Obblighi informativi relativi all'attivazione e all'erogazione del bonus sociale idrico per l'anno 2021

- 9.1 A partire dal secondo semestre 2022, entro 60 giorni dalla fine di ciascun bimestre dell'anno, i Gestori Idrici, in aggiunta alle rendicontazioni bimestrali di cui all'Articolo 8 dell'Allegato C alla deliberazione 63/2021/R/com, trasmettono anche le rendicontazioni relative alle erogazioni del bonus sociale idrico per l'anno 2021 gestite ai sensi del presente provvedimento, indicando, per le erogazioni gestite nel medesimo bimestre, le seguenti informazioni:
 - codice pratica SII;
 - importo erogato.
- 9.2 A partire dal secondo semestre dell'anno 2022, entro 90 giorni dalla fine di ciascun bimestre dell'anno, il Gestore del SII in aggiunta alle rendicontazioni bimestrali di cui all'Articolo 9 dell'Allegato C alla deliberazione 63/2021/R/com, trasmette a CSEA la rendicontazione dei bonus sociali idrici 2021 erogati ai sensi del presente provvedimento da ciascun Gestore Idrico nel medesimo bimestre, come risultante dalle rendicontazioni di cui al precedente comma 9.1 ed indicando le medesime informazioni.