

	SISTEMA GESTIONALE INTEGRATO	
		Fondo di Solidarietà Sociale
		Approvato il 04.06.2025
		Revisione del 17.04.2026

Art. 1 - Oggetto e finalità

1. Il presente Regolamento disciplina il riconoscimento di un'agevolazione tariffaria ulteriore e indipendente rispetto al bonus sociale idrico, previsto e regolamentato da ARERA, e da quello integrativo riconosciuto da AIT a favore delle Utenze che versano in condizioni socio/economiche disagiate. Le risorse finanziarie necessarie a garantire la copertura di questi minori ricavi tariffari sono reperite dal Fondo di Solidarietà Sociale appositamente costituito. L'importo da destinare al Fondo sarà determinato annualmente da Acquedotto del Fiora Spa (d'ora in poi anche il "Gestore").
2. I beneficiari delle agevolazioni tariffarie possono essere i titolari di utenze domestico residenti dirette (singole) o indirette (condominiali), che ne abbiano fatta specifica richiesta, tramite i soggetti indicati all'Art. 4.2, e che versano, anche momentaneamente, in una situazione di oggettiva difficoltà che comporta una diminuzione considerevole del reddito, che può trovare causa, a titolo esemplificativo e non esaustivo, in un momento di congiuntura economica generale negativa, in calamità naturali riconoscibili ovvero negli elementi documentati e specificati di seguito:
 - lo stato di salute proprio (dell'intestatario del contratto) o di uno o più componenti il nucleo ISEE ovvero qualunque altra condizione documentabile che impedisca al soggetto e/o al convivente di svolgere la normale attività lavorativa, determinando una condizione reddituale in linea con quella prevista per il riconoscimento del bonus sociale e/o con quella prevista per l'integrativo dal Comune di residenza;
 - qualunque altra condizione economica sfavorevole, anch'essa documentabile, che determini una condizione reddituale in linea con quella prevista per il riconoscimento dei bonus sociale ed integrativo.
3. In ogni caso, l'agevolazione concessa non potrà superare l'ammontare della spesa sostenuta dal beneficiario per i consumi idrici relativi all'anno solare precedente, per come indicato al successivo Art. 4. Le agevolazioni previste per coloro che possono accedere al Fondo di Solidarietà Sociale possono cumularsi con quelle previste dalle Autorità ARERA e/o AIT.

Art. 2 - Soggetti che beneficiano delle agevolazioni

1. Hanno diritto a concorrere alle agevolazioni del Fondo di Solidarietà Sociale di cui al successivo Art. 7:
 - i clienti diretti, 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:
 - a) della residenza anagrafica dell'intestatario del contratto di fornitura idrica con l'indirizzo di fornitura del medesimo contratto;

- b) del nominativo e del codice fiscale dell'intestatario del contratto di fornitura idrica con il nominativo di un componente il nucleo ISEE;
- i clienti indiretti, a condizione che sia garantita la coincidenza tra la residenza anagrafica di un componente il nucleo ISEE 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.

Art. 3 - Soggetti che non possono beneficiare delle agevolazioni

1. Sono esclusi dalle agevolazioni i soggetti che non rispondono ai requisiti specificati nel precedente Art.2 e nel successivo Art.6.

Art. 4 - Modalità di richiesta delle agevolazioni

1. Il cliente, diretto ed indiretto, che risponde ai requisiti previsti dal presente Regolamento, deve rivolgersi ai Servizi Sociali territorialmente competenti o agli Uffici Comunali o di altro Ente che svolgano pari funzione.
2. Le richieste di adesione al Fondo di Solidarietà Sociale. redatte utilizzando esclusivamente l'apposito modulo (Allegato1), devono essere inviate - compilate e sottoscritte - al Gestore,
 - a) dai Servizi Sociali territorialmente competenti;
 - b) da Istituti/Enti/Uffici Comunali del territorio gestito e aventi titolo.
3. Le richieste devono pervenire al Gestore utilizzando il canale ufficiale della Società di cui al successivo Art. 17.2.
4. La richiesta dovrà essere valutata dal soggetto che la presenta - di cui ai punti a) e b) che precedono - e che quindi risponde della sussistenza dei necessari requisiti da parte dell'interessato.

Art. 5 - Termini di presentazione delle istanze

1. Non sussistono termini ai fini della presentazione della domanda di accesso al Fondo di Solidarietà Sociale.

Art. 6 - Controllo documentazione presentata

1. Il controllo della documentazione presentata dal richiedente e quindi la sussistenza dei requisiti di accesso al Fondo di Solidarietà Sociale sono a carico del soggetto - di cui ai punti a) e b) dell'art. 4.2. - che rende la relativa dichiarazione in merito, da inviare successivamente al Gestore, come indicato all'Art. 4.2.
2. Il Gestore si riserva di non accettare la richiesta di accesso al Fondo di Solidarietà Sociale motivando le ragioni del rifiuto, in relazione ai presupposti che sottendono alla erogazione del *bonus* di cui al presente Regolamento, inderogabili per il Gestore.

Art. 7 - Misura delle agevolazioni

1. In caso di approvazione della domanda di accesso al Fondo di Solidarietà Sociale con i limiti di cui all'Art. 1, il richiedente viene avvisato dal Gestore, tramite risposta scritta nei tempi indicati al successivo Art. 10.
2. L'agevolazione consiste nell'erogazione di un bonus.
3. La misura erogabile ai singoli clienti aventi diritto è commisurata alla dotazione annuale del Fondo e all'importo annuale dovuto dal cliente al Gestore per l'anno solare precedente (la spesa idrica dell'anno solare precedente), diminuita dell'importo del bonus sociale idrico e/o del bonus idrico integrativo, qualora percepiti per la medesima annualità.

4. La spesa idrica dell'anno solare precedente, di cui al precedente comma, al netto del bonus sociale idrico e/o del bonus idrico integrativo, rappresenta il tetto ed il riferimento utilizzato per il calcolo dell'agevolazione nell'anno di competenza. Essa rappresenta la spesa di competenza dei consumi, ovvero dal 1° gennaio al 31 dicembre dell'anno solare precedente. Tali consumi saranno stimati dal Gestore sulla base dei dati storici, qualora all'atto della determinazione del Fondo di Solidarietà Sociale non sia stata effettuata una lettura che consenta di individuarli in maniera puntuale. Per le utenze dirette la spesa correlata a tali consumi si compone della quota fissa riferita ad acqua, fognatura e depurazione (se soggette) relativa alla categoria contrattuale Domestica Residente e del prodotto tra mc. di consumo e tariffa Domestica Residente variabile riferita ad acquedotto, fognatura e depurazione (se soggette) applicata ai diversi scaglioni di consumo, come risultanti dalla fatturazione.
5. Qualora l'utenza sia di nuova costituzione, ovvero attivata nell'anno di competenza, oppure se l'utenza è attiva da meno di 6 mesi, il Gestore formulerà una stima della spesa dell'anno solare precedente pari alla media annua dei consumi per tale tipologia di utenza.
6. Qualora l'utenza sia attiva da oltre 6 mesi, il Gestore formulerà una stima della spesa pari al consumo registrato nell'anno solare precedente rapportato all'intero anno.

Nel caso di utenza indiretta il richiedente può presentare l'attestazione dell'Amministratore di Condominio o dell'intestatario dell'utenza indiretta circa la spesa idrica dell'anno solare precedente a carico del richiedente e del suo avvenuto pagamento da parte del richiedente. Tale spesa è da intendersi quale "spesa idrica dell'anno solare precedente" per i clienti indiretti. Qualora l'Amministratore di condominio o l'intestatario dell'utenza non forniscano la predetta attestazione, la spesa idrica dell'anno solare precedente sarà stimata dal Gestore pari alla media annua dei consumi per tale tipologia.

7. Per le utenze destinatarie del Fondo di Solidarietà Sociale l'importo dell'agevolazione verrà calcolato come segue:
 - a) per coloro che nell'anno precedente hanno percepito sia il bonus sociale che il bonus integrativo, a copertura del residuo derivante da (=SPESA DELL'ANNO PRECEDENTE - BONUS SOCIALE ANNO PRECEDENTE - BONUS INTEGRATIVO ANNO PRECEDENTE), per un importo pari al 100% e comunque non superiore ad € 150,00;
 - b) per coloro che nell'anno precedente hanno percepito il solo bonus sociale o il solo bonus integrativo, a copertura del residuo derivante da (=SPESA DELL'ANNO PRECEDENTE - BONUS SOCIALE/INTEGRATIVO ANNO PRECEDENTE), per un importo pari al 100% e comunque non superiore ad € 250,00;
 - c) per coloro che nell'anno precedente non hanno percepito né il bonus sociale né il bonus integrativo, a copertura della spesa sostenuta l'anno precedente per un importo pari al 100% e comunque non superiore ad € 350,00.
8. È inoltre previsto, come dettagliato al successivo Art. 9, un ulteriore beneficio che permetterà, in caso di morosità pregressa, di utilizzare parte del Fondo di Solidarietà Sociale per compensare eventuali insoluti in carico all'utenza. Questo beneficio sarà oggetto di valutazione da parte del Gestore circa gli importi da destinare a copertura degli insoluti.

Art. 8 - Periodo di validità delle agevolazioni, loro modalità di erogazione, continuità del Fondo di Solidarietà Sociale

1. Il bonus ha una competenza annuale e si riferisce all'anno solare in corso al momento della presentazione della domanda. L'erogazione dello stesso è prevista in un'unica soluzione.

2. Per le utenze dirette l'importo dell'agevolazione verrà accreditato in bolletta con una voce specifica; per le utenze indirette l'erogazione avverrà a mezzo di assegno non trasferibile o bonifico bancario/postale. In entrambi i casi fa eccezione quanto previsto all'Art. 9.

Art. 9 - Applicazione retroattiva del Bonus

1. Nel caso in cui, su segnalazione dei soggetti indicati all'Art.4.2, il Gestore dovesse venire a conoscenza che il cliente diretto oggetto di limitazione o sospensione o disattivazione possiede i requisiti per l'attribuzione del bonus e pertanto non è disalimentabile, si procede con le seguenti modalità:
 - parziale o totale compensazione del debito presente a partire dalle bollette più vecchie, con l'agevolazione prevista all'Art. 7 e rateizzazione dell'eventuale residuo;
 - riapertura dell'utenza, senza addebito delle spese che saranno coperte dal Fondo;
 - valutazione a fine anno della possibilità (una tantum) di coprire con il Fondo di Solidarietà Sociale il debito scaduto presente.

Qualora, le stesse condizioni venissero riscontrate in caso di cliente indiretto, l'importo riconosciuto, calcolato come al punto precedente, verrà compensato con il debito relativo agli insoluti dell'anno corrente dell'utenza Condominiale di riferimento per quanto dovuto dal richiedente. Il Bonus Fiora sarà fatturato sull'utenza Condominiale anche nel caso in cui la stessa risulti in regola con i pagamenti, ma l'Amministratore attesti che il beneficiario non ha provveduto a versare al Condominio la propria competenza in relazione alla spesa lorda dell'anno precedente.

Verrà altresì valutata, anche in questo caso, a fine anno la possibilità (una tantum) di coprire con il Fondo di Solidarietà Sociale il debito scaduto riferito al condomino in condizioni di disagio; a tal fine verrà richiesta dichiarazione dell'amministratore di condominio che individui la quota parte di debito di competenza del condomino beneficiario del bonus.

2. In caso di riscontrata manomissione del misuratore, oltre ad essere applicate le sanzioni previste dalla legge, decadranno tutte le agevolazioni sin dall'origine, per cui l'interessato si costituirà immediatamente debitore nei confronti del Gestore per una somma corrispondente all'agevolazione già erogata/riconosciuta in bolletta.

Art. 10 - Comunicazione della risposta

1. Il Gestore invia la comunicazione di accesso al Fondo di Solidarietà Sociale sia al richiedente che ai soggetti che hanno presentato la domanda - di cui ai punti a) e b) dell'art. 4 che precede - nei 30 giorni successivi alla data di ricezione della dichiarazione resa dai ridetti soggetti di cui ai punti a) e b) dell'art. 4 che precede

Art. 11 - Accessibilità

1. Il Gestore provvede a dare adeguata informazione sul presente Regolamento attraverso i consueti canali di comunicazione di cui dispone.

Art. 12 - Importo del Fondo di Solidarietà Sociale

1. Il valore del Fondo di Solidarietà Sociale viene stabilito annualmente dal Gestore.
2. Qualora non venisse utilizzato l'intero importo a disposizione del Fondo di Solidarietà Sociale, le somme residue andranno ad integrare le risorse dell'anno successivo.
3. Entro il 31 gennaio dell'anno successivo, è prodotta la rendicontazione relativa alla gestione del Fondo di Solidarietà Sociale conservata in atti.

Art. 13 - Controversie

1. Per qualsiasi controversia che dovesse insorgere tra Acquedotto del Fiora Spa e il cliente, in relazione al presente Regolamento, sarà competente il Foro di legge, ai sensi del Codice di procedura civile, con invito ad esperire preliminarmente il tentativo di risoluzione in via conciliativa, come previsto dal Regolamento SII e suo Addendum e dalla Carta del Servizio, pubblicati su www.fiora.it

Art. 14 - Compliance

2. Acquedotto del Fiora Spa assicura che lo svolgimento di tutte le attività sue proprie avviene nella stretta osservanza delle leggi e regolamentazioni applicabili, delle migliori prassi internazionali e dei più alti standard etici, garantendo tra l'altro il rispetto di quanto previsto dal Decreto Legislativo 231/2001 e s.m.i. in materia di responsabilità amministrativa degli enti. In particolare, dichiara e garantisce di aver posto in essere i necessari adempimenti e cautele finalizzati alla prevenzione degli illeciti penali inclusi nell'ambito di applicazione del richiamato Decreto Legislativo 231/2001 e s.m.i., avendo dotato le proprie strutture aziendali di procedure interne e sistemi di organizzazione, gestione e controllo adeguati e conformi alle previsioni di legge in tema di responsabilità amministrativa degli enti.
3. Il cliente ritiene essenziale agire con integrità e trasparenza, adottando una politica di tolleranza zero nei confronti di ogni pratica corruttiva ed a questo scopo opera in conformità alla Politica anticorruzione di Acquedotto del Fiora Spa, in www.fiora.it.
4. L'impegno al rispetto della politica anticorruzione da parte di Acquedotto del Fiora Spa si estende a tutto il proprio personale (amministratori, dirigenti, dipendenti e collaboratori) nonché a quello dei subappaltatori e dei subcontraenti. Acquedotto del Fiora Spa a questo scopo adotta misure ragionevoli per assicurare il rispetto dei contenuti della Politica e per prevenire comportamenti corruttivi da parte del personale proprio e dei suoi subappaltatori e subcontraenti, anche ispirandosi alla norma internazionale ISO 37001:2016.
5. Nessuno dei dipendenti di Acquedotto del Fiora Spa, e qualsiasi terza parte che agisca per loro o in loro nome, può avere alcun interesse o impegno che entri in conflitto con, o impedisca loro di, adempiere ai propri obblighi.
6. Il presente Regolamento è eseguito nel rigoroso rispetto delle norme etiche e della legislazione applicabili.
7. I dipendenti di Acquedotto del Fiora Spa, e qualsiasi soggetto terzo che agisca in suo, non effettueranno pagamenti di alcun genere, in nessun caso, né direttamente né indirettamente, allo scopo di ottenere un indebito vantaggio o influenzare indebitamente qualsiasi processo decisionale. Ciò include pagamenti, o promesse di pagamento, in natura e/o in contanti, e qualsiasi altra offerta di beni o servizi. Qualsiasi comportamento corrotto o illegale costituisce una violazione del presente Regolamento e giustifica la sua risoluzione e/o il ricorso a misure supplementari in conformità con la legislazione applicabile.

Art. 15 - Riservatezza

1. Le informazioni apprese in forza e per effetto del presente Regolamento sono da intendersi riservate e possono essere rese solo laddove tale adempimento sia prescritto ai sensi di un ordine dell'Autorità giudiziaria e da qualsiasi altro atto di un'Autorità pubblica avente forza di legge. Il soggetto che ha ricevuto tale richiesta di "rilevazione per obbligo di legge" deve dare comunicazione scritta e tempestiva al proprietario delle informazioni al fine di concedere a quest'ultimo una ragionevole opportunità di ottenere una misura cautelare.

Art. 16 Informativa - Articoli 13 e 14 del Regolamento (UE) 2016/679 - Privacy notice (o informativa essenziale) Clienti

1. Il trattamento dei dati personali dei clienti avviene nel rispetto del Regolamento UE 2016/679 (GDPR) e del D.Lgs. 196/2003. Acquedotto del Fiora Spa è Titolare del trattamento dei dati personali raccolti nell'ambito del presente Regolamento. Informativa su www.fiora.it

Chi è il titolare del trattamento?	Acquedotto del Fiora S.p.A.	Indirizzo: (58100) Grosseto (GR), Via Mameli, 10, Tel.: 0564 422.611
Chi è il responsabile della protezione dei dati?	DPO (Responsabile Protezione Dati)	Email: dpo@fiora.it

Art.17 - Contatti

1. Per informazioni in merito al presente Regolamento i canali di contatto di Acquedotto del Fiora Spa sono quelli riportati sul sito www.fiora.it nella sezione Contatti.
2. Il canale per la presentazione delle domande da parte dei soggetti indicati all'Art. 4.2 è: protocollo@pec.fiora.it