



MODIFICHE E INTEGRAZIONI ALL'ALLEGATO A ALLA DELIBERAZIONE
5 MAGGIO 2016, 218/2016/R/IDR

Articolo 1

Modifiche e integrazioni all'Allegato A alla deliberazione 5 maggio 2016, 218/2016/R/IDR

1.1 Nell'Allegato A alla deliberazione 218/2016/R/IDR, al comma 1.1 sono apportate le seguenti modificazioni:

- a) alle parole “alla deliberazione 137/2016/R/COM” sono aggiunte le seguenti “*e di cui all'articolo 1 dell'Allegato A alla deliberazione 917/2017/R/ IDR*”;
- b) nella definizione “misure” le parole “lettura da remoto (telelettura)” sono sostituite dalle seguenti “*lettura telematica (telelettura di prossimità o da remoto)*”;
- c) nella definizione “validazione delle misure”, dopo le parole “dato proveniente dalla raccolta della misura” vanno aggiunte le seguenti “*(fisica o telematica)*”;
- d) sono aggiunte le seguenti definizioni:
 - “**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*”,”;
 - “**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”;
 - “**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*”,”;
 - “**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. Ai fini del presente provvedimento 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)*,”

- *“TICSI è l’Allegato A alla deliberazione 28 settembre 2017, 665/2017/R/IDR, avente ad oggetto “Approvazione del testo integrato corrispettivi servizi idrici (TICSI), recante i criteri di articolazione tariffaria applicata agli utenti;”*
- *“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;”.*

1.2 All’articolo 6 del TIMSII sono apportate le seguenti modificazioni:

- a) al comma 2, le parole “Decreto Ministeriale n. 155/2013” sono sostituite dalle parole *“decreto del Ministero dello Sviluppo Economico 21 aprile 2017, n. 93”;*
- b) dopo il comma 6.2, è aggiunto il seguente:

“6.3 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.”;

1.3 All’articolo 7 del TIMSII sono apportate le seguenti modificazioni:

- a) al comma 7.1, dopo la lettera b) sono aggiunte le seguenti parole:
“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.”;
- b) dopo il comma 7.1, è aggiunto il seguente:
“7.1bis L’obbligo di cui al precedente comma 7.1 si intende assolto anche qualora la misura sia stata comunicata dall’utente tramite autolettura e successivamente validata dal gestore.”;
- c) dopo il comma 7.2, è aggiunto il seguente:

“7.2bis È 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 al precedente comma 7.2 nelle seguenti particolari casistiche:

- a) *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 al comma 7.1; in tal caso il gestore deve garantire una sufficiente distribuzione delle letture nel corso dell’anno;*

b) *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;*

c) *con riferimento alla fattispecie prevista al comma 7.2 lettera b), 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.”;*

d) il comma 7.3, è sostituito dal seguente:

“7.3 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 al precedente comma 7.2.”;

e) dopo il comma 7.3, è aggiunto il seguente:

“7.3bis Gli obblighi di “ripasso” definiti al precedente comma 7.3 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, al precedente comma 7.1;*

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.”;*

f) il comma 7.4, punto i), è sostituito dal seguente:

“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;";

- g) al comma 7.4, punto iii), dopo le parole "mediante documentazione fotografica" sono aggiunte le seguenti "o specifiche funzionalità software in caso di rilevazione da remoto".

1.4 All'articolo 8 del TIMSII sono apportate le seguenti modificazioni:

- a) il comma 8.1 è sostituito dal seguente:

"8.1 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.";

- b) il comma 8.3 è sostituito dal seguente:

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

- c) il comma 8.4 è sostituito dal seguente:

"8.4 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.";

- d) il comma 8.5 è sostituito dal seguente:

"8.5 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."

1.5 All'articolo 10 del TIMSII, il comma 1 è sostituito dal seguente:

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

$$Ca = \frac{mis2 - mis1}{Ng} * 365$$

dove:

- N_g 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 N_g sopra definito sia pari ad almeno 300 giorni solari.

1.6 All'articolo 11 del TIMSII, il comma 2 è sostituito dal seguente:

“11.2 Il gestore può applicare criteri di stima migliorativi rispetto a quello definito al precedente comma 11.1, 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 C_a ovvero:*

$$\sum_{i=1}^{i=365} C_{s_i} = C_a$$

dove:

- *C_{s_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.”.*

1.6 All'articolo 14 del TIMSII sono apportate le seguenti modificazioni:

a) il comma 14.1 è sostituito dal seguente:

“14.1 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 dell'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 presente provvedimento.”;

b) il comma 14.2 è sostituito dal seguente:

“14.2 Gli obblighi di registrazione di cui al precedente comma 14.1 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 al precedente comma 14.1.”.

1.7 All'articolo 15 del TIMSII, il comma 1 è sostituito dal seguente:

“15.1 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).”.

1.8 L'articolo 16 del TIMSII è soppresso.

1.9 Dopo il comma 15.1 del TIMSII sono aggiunti i seguenti Titolo 4, Titolo 5 e Titolo 6:

**“TITOLO 4
IDENTIFICAZIONE UNIVOCA DEL PUNTO DI FORNITURA**

Articolo 17
Attribuzione del codice identificativo unico

- 17.1 Entro il 31 dicembre 2023 il gestore è tenuto ad attribuire un codice identificativo unico e geolocalizzato per ogni utenza contrattualizzata.
- 17.2 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.
- 17.3 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.

**TITOLO 5
RAFFORZAMENTO DELLE TUTELE PER L’UTENZA**

Articolo 18
Standard specifici

- 18.1 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”.

18.2 Gli *standard* specifici di rafforzamento delle tutele per l'utenza sono definiti nella Tavola 1 che segue.

Tavola 1 - Standard specifici di rafforzamento delle tutele per l'utenza

	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

18.3 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 di cui al precedente comma 14.1.

18.4 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.

18.5 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.

Articolo 19 *Perdite occulte*

19.1 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.

- 19.2 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..
- 19.3 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.
- 19.4 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 dall'articolo 42 dell'Allegato A alla deliberazione 655/2015 (RQSII).
- 19.5 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.
- 19.6 Il gestore ha l'obbligo di aggiornare la Carta dei Servizi, ovvero il Regolamento di Utenza, prevedendo l'integrazione delle tutele previste in caso di perdite occulte, entro sei mesi dalla data di adozione del presente provvedimento.

TITOLO 6

CONSAPEVOLEZZA DEI CONSUMI IN CASO DI UTENZE RAGGRUPPATE

Articolo 20

Informazioni alle utenze indirette

- 20.1 È disposto l'obbligo per i gestori di comunicare agli utenti indiretti, come definiti al comma 1.1, 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*), di cui al precedente comma 10.1, 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.
- 20.2 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).

- 20.3 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.
- 21.4 Nel primo quadriennio di applicazione, gli obblighi di comunicazione di cui ai precedenti commi 20.1, 20.2 e 20.3 si applicano alle sole utenze raggruppate costituite in condominio.
- 20.4 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.

Articolo 21

Strumenti per la corretta applicazione dell'articolazione tariffaria

- 21.1 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 reso disponibile entro 6 mesi dalla data di entrata in vigore del presente provvedimento e costantemente aggiornato con l'articolazione tariffaria approvata e applicabile dal gestore.
- 21.2 Il gestore dovrà comunicare in fattura la disponibilità dello strumento di calcolo di cui al precedente comma 21.1, indicando l'indirizzo web presso cui ottenerlo. La medesima informazione dovrà essere riportata nelle comunicazioni di cui al precedente comma 20.2.

- 21.3 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.
- 21.4 Ai fini dell'applicazione del comma 3.4, lettera b) del TICSÌ, 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 TICSÌ.”