

## **FAQ**

### **Domande frequenti sul funzionamento della piattaforma per la presentazione delle domande di bonus idrico integrativo**

*Il presente documento riassume le risposte alle richieste di chiarimenti pervenute all'indirizzo di posta dedicato alle richieste di informazioni sul bonus idrico integrativo [infobonusii@ato2roma.it](mailto:infobonusii@ato2roma.it). Ciascun quesito è stato reso anonimo e rielaborato al fine di garantire la riservatezza del mittente e rendere la risposta utile ad un maggior numero di potenziali Soggetti destinatari.*

#### **Domanda**

1. Sto provando ad effettuare la domanda di RINNOVO del Bonus Idrico ATO2 per l'anno 2022 dal sito <https://www.ato2roma.it/> come utente già registrato (domanda presentata anche lo scorso anno) ma quando provo ad inviare il Form tutto compilato con allegato l'ISEE e la Fattura Acea in PDF, rimane tutto il form compilato e non mi fa più cliccare da nessuna parte, noto che il Codice Fiscale è evidenziato di rosso ma è corretto.
2. Al momento dell'invio della DOMANDA del Bonus Idrico ATO2 per l'anno 2022 dal sito <https://www.ato2roma.it/> viene ricaricata la stessa pagina, compaiono degli asterischi accanto ai segni di spunta dei consensi (che ho tutti selezionato) e compare in rosso il mio codice fiscale, che è corretto.
3. Vorrei segnalare che il form online di invio della DOMANDA per il bonus idrico integrativo 2022 non funziona. Pur compilando correttamente tutti i campi e spuntando i vari consensi dopo l'invio viene ricaricata la medesima pagina e non viene data alcuna conferma di avvenuta ricezione dell'istanza.

#### **RISPOSTA alle domande 1, 2 e 3**

I campi provincia e comune di nascita vanno popolati entrambi altrimenti dà errore sul campo del codice fiscale evidenziando il campo in rosso.

#### **ESEMPIO**

Sesso \*

- Scegliere -

Data di nascita \*

Provincia e Comune di Nascita \*

Provincia di nascita Roma | Capena

Indirizzo di residenza \*

- Scegliere -

Comune \*

#### **Domanda**

4. Sto provando ad effettuare la domanda del Bonus Idrico integrativo per l'anno 2022 dal sito <https://www.ato2roma.it/> ma non essendo nato in Italia nei campi Provincia e Comune di nascita non trovo le informazioni corrette da inserire.

#### **RISPOSTA alla domanda 4**

I campi provincia e comune di nascita vanno popolati entrambi come nell'esempio scorrendo nella tendina alla lettera S si trova l'informazione da inserire.

**Domanda**

5. Ho inviato la pratica in data gg/mese/22 e mi è stata protocollata con numero xxxx. Ci sono novità in merito alla lavorazione?
6. Ho inviato tramite il vostro sito la domanda. Ho compilato il form e inviato gli allegati ma all'invio della richiesta non si comprende se è stata inviata correttamente. Si può avere un riscontro dell'invio della domanda?
7. Ho compilato il modulo on line per la richiesta del bonus integrativo idrico. Vorrei sapere se è stata inoltrata.

**RISPOSTA alle domande 5, 6 e 7**

La domanda di Bonus idrico integrativo 2022 deve avvenire online, previa autenticazione e registrazione al portale della scrivente Segreteria Tecnico Operativa.

Tale modalità garantisce messaggi automatici agli utenti che fanno domanda in merito a:

- numero di protocollo con cui viene acquisita;
- stato della pratica (accettazione o non accettazione, eventuale necessità di documentazione integrativa)

Ogni altra comunicazione sullo stato della domanda (accoglimento o non accoglimento) viene fatta sempre all'indirizzo email che è stata data in sede di presentazione della domanda.

Si consiglia di controllare anche nella cartella di posta SPAM perché spesso alcune email vanno a finire lì.

**Domanda**

8. Non riesco a registrarmi sul sito per inoltrare la DOMANDA di bonus idrico integrativo per il 2022.
9. Sto cercando di accedere sul sito con le mie credenziali per inviare il RINNOVO del bonus idrico integrativo per il 2022 ma non mi fa accedere.

**RISPOSTE alle domande 8 e 9**

A questo link <http://www.ato2roma.it/form-bonus-idrico> in fondo alla pagina si inserisce email e password, si clicca su nuovo profilo e ci si registra.

L'utente, se è già registrato, non deve registrarsi di nuovo ma cliccare in fondo alla pagina dove cita "Se sei già registrato accedi tramite questo link".



**Richiedi il bonus idrico integrativo**

Per accedere al modulo di richiesta del bonus idrico integrativo occorre autenticarsi sul sito. **Se sei già registrato accedi tramite [questo link](#).**  
**Altrimenti per registrarti e inviare la domanda compila i campi sottostanti.**

Indirizzo e-mail \*

Un indirizzo e-mail valido. Tutte le e-mail dal sistema verranno inviate a questo indirizzo. L'e-mail non sarà pubblica e verrà utilizzata soltanto se desideri ricevere una nuova password o se vuoi ricevere notizie e avvisi mediante e-mail.

Nome utente \*

Alcuni caratteri speciali sono permessi, inclusi spazio, virgola (,), trattino (-), apostrofo ('), underscore (\_), e il simbolo @.

[Crea nuovo profilo](#)

AIO2

#### **Domanda**

- 10.** Due giorni fa ho fatto la domanda per il bonus sul sito dedicato e mi è arrivata la mail con il numero di protocollo. Non ho però ricevuto la mail di accettazione della domanda, mentre lo scorso anno era arrivata qualche ora dopo. Volevo sapere se ci sono problemi oppure sono cambiate le tempistiche.

#### **RISPOSTA alla domanda 11**

La lavorazione delle domande non è istantanea. Le tempistiche dipendono da quante domande pervengono in quel momento. Come previsto dal Regolamento attuativo il bonus idrico integrativo viene erogato in bolletta entro 6 mesi dalla data di presentazione della domanda.