

Osservazioni dell'ANEA al DCO 204/2020/R/com dell'ARERA del 9 giugno 2020 “Orientamenti in materia di riconoscimento automatico agli aventi diritto dei bonus sociali nazionali (Decreto-Legge n. 124/19)”

L'ANEA (Associazione Nazionale degli Enti di Governo d'Ambito per l'Idrico e i Rifiuti) presenta le proprie osservazioni al documento per la consultazione 204/2020/R/com dell'ARERA, “Orientamenti in materia di riconoscimento automatico agli aventi diritto dei bonus sociali nazionali (Decreto-Legge n. 124/19)” (di seguito DCO 204/2020).

Premessa

Il riconoscimento automatico dei bonus sociali nazionali rappresenta un importante strumento per colmare il divario tra gli utenti che effettivamente lo percepiscono ed i potenziali beneficiari. Tale previsione porta quindi anche a ridisegnare il ruolo dei diversi soggetti coinvolti nel meccanismo di erogazione. Risulta quindi fondamentale implementare il meccanismo di erogazione in modo efficiente. I principali elementi di carattere generale che dovrebbero essere tenuti in considerazione nella definizione della sua architettura sono i seguenti:

- valutazione a sistema degli oneri (come anche l'allocazione tra i diversi soggetti coinvolti) connessi al riconoscimento automatico del bonus sociale idrico relativamente a:
 - costi relativi all'implementazione e alla gestione degli strumenti informatici necessari a garantire i flussi informativi utili alla gestione del sistema di riconoscimento ed erogazione in modo automatico del bonus;
 - eventuali oneri derivanti da ulteriori attività poste in capo ai gestori del servizio idrico integrato (ulteriori verifiche da effettuare, realizzazione di flussi informativi,...), come anche dei diversi soggetti coinvolti (ad esempio nel caso in cui il Gestore del Sistema Informativo integrato debba prendersi in carico anche i dati del servizio idrico);
- attività di controllo: un meccanismo automatico dovrebbe prevedere l'implementazione di un sistema che possa consentire di valutare che gli automatismi implementati funzionino nel modo corretto, eventualmente prevedendo controlli incrociati o verifiche a campione.

Infine, all'interno del DCO 204/2020 non vengono citati gli EGA non essendo direttamente coinvolti nell'implementazione del meccanismo automatico. Preme comunque portare all'attenzione dell'Autorità quanto segue:

- nell'attuale impostazione del meccanismo di riconoscimento del bonus sociale idrico, agli EGA è richiesto di effettuare attività di validazione con cadenza annuale delle grandezze che determinano la compensazione del gestore rispetto a Csea in merito ai flussi relativi alla componente tariffaria aggiuntiva inerente al bonus sociale idrico; tale attività di validazione attualmente presenta elementi di criticità in particolare in merito alle informazioni a disposizione degli EGA; all'interno del DCO 204/2020 non vengono affrontati eventuali cambiamenti derivanti dall'implementazione del meccanismo automatico di riconoscimento del bonus ai sensi del DL 124/19; visto l'automatismo previsto per il

riconoscimento del bonus sembra però perdere di significatività anche l'attività di validazione svolta dagli EGA;

- sarebbe auspicabile per gli EGA poter avere accesso alle informazioni (anche a livello aggregato per gestore o Comune) relative ai nuclei familiari in situazioni di vulnerabilità economica (che quindi hanno diritto all'accesso all'agevolazione) sia per il monitoraggio della situazione del territorio (anche per la definizione del bonus idrico integrativo), che eventualmente ai fini dell'attività di validazione (se mantenuta nell'attuale impostazione).

Di seguito le osservazioni ai singoli spunti per la consultazione inerenti il settore idrico.

Modalità attuative del riconoscimento automatico dei bonus sociali nazionali per disagio economico

L'individuazione dei nuovi nuclei familiari da agevolare: il ruolo dell'INPS

S1. Si condividono gli orientamenti dell'Autorità in relazione al processo di identificazione dei nuclei familiari agevolabili? Motivare la risposta.

Si condividono gli orientamenti dell'Autorità, essendo le informazioni relative alla situazione di vulnerabilità a disposizione dell'INPS.

In caso di previsione di bonus idrico integrativo, sarebbe utile che l'elenco dei nuclei familiari che risultano agevolabili in base alla DSU trasmesso periodicamente da INPS al Gestore del SII contenesse anche il dettaglio del livello di ISEE. Questo consentirebbe al gestore del servizio idrico integrato di avere a disposizione informazioni necessarie per il riconoscimento del bonus idrico integrativo, permettendo quindi di semplificarne l'erogazione (se non addirittura potenzialmente renderla automatica, ad eccezione del caso in cui l'integrazione del bonus sia collegata ad un ampliamento la soglia ISEE prevista per l'ammissione al bonus, art. 8.1 del TIBSI).

Per permettere successive comunicazioni, dovrebbe essere anche obbligatoria l'indicazione di un contatto all'interno della DSU come anche la sua trasmissione da parte di INPS al Gestore del Sistema Informativo Integrato. L'indicazione del contatto potrebbe inoltre, ad esempio, essere utile per sanare eventuali imprecisioni nel caso dell'Opzione A) di integrazione del modello DSU nell'indicazione del codice di fornitura utente/codice utente idrico (prospettata sia per le utenze individuali che delle forniture centralizzate).

L'individuazione della fornitura da agevolare: il ruolo del Gestore del SII e dei gestori del servizio idrico

S6. Quali tra le Opzioni illustrate ai fini dell'identificazione delle forniture individuali idriche agevolabili si ritiene preferibile e per quali motivi (evidenziare i punti di forza e criticità in relazione alle altre opzioni).

Relativamente alle forniture individuali idriche, da una prima analisi appare preferibile l'Opzione A) di integrazione del modello DSU del codice di fornitura utente/codice utente idrico. Questa opzione permetterebbe in linea generale di semplificare le operazioni da parte del gestore del servizio idrico integrato di identificazione dell'utenza da agevolare collegata al nucleo familiare avente diritto. Sembra inoltre permettere una struttura del procedimento più semplice rispetto alle altre ipotesi proposte; anche se la realizzazione dell'integrazione della DSU richiede più tempo rispetto

alle altre ipotesi proposte, potrebbe essere opportuno implementare il sistema nel modo più efficace fin dalla sua istituzione.

Affinché l'Opzione A) sia efficace è necessario quindi che i campi relativi al codice di fornitura idrica e il relativo gestore diventino obbligatori all'interno della DSU. Non è chiaro però se tale obbligatorietà si rifresca alla presenza di tali campi all'interno della DSU oppure alla loro effettiva compilazione. Nel primo caso non si risolverebbe la criticità del divario tra potenziali beneficiari ed effettivi percettori del bonus, dal momento che molti utenti non essendo obbligatorio potrebbero non fornirlo. Il secondo caso implicherebbe che tutti i cittadini, anche quelli che risultano avere un livello di ISEE superiore ai limiti per il riconoscimento del bonus idrico, dovrebbero inserire anche il codice di fornitura idrica e il relativo gestore, generando quindi un onere ulteriore in sede di compilazione della DSU.

L'Opzione A) infine renderebbe però informati gli utenti potenzialmente beneficiari del bonus idrico, permettendo loro quindi di potersi attivare in caso ad esempio ritengano non corretto il suo mancato riconoscimento.

S7. Quali modalità si ritiene debbano essere utilizzate nella fase di prima attuazione dell'automatismo, per la trasmissione da parte del Gestore del SII ai gestori del servizio idrico integrato delle informazioni funzionali ai processi sopra descritti?

Non vi sono osservazioni in merito.

S8. Si ritiene che vi siano ulteriori elementi di rilievo di cui l'Autorità dovrebbe tener conto, anche al fine di superare le problematiche conseguenti all'attuale mancanza di collegamento tra il Sistema Informativo Integrato e il gestori del servizio idrico?

Si rimanda a quanto osservato all'interno della premessa relativamente ai temi dei costi e dell'attività di controllo.

S10. Quali tra le Opzioni illustrate ai fini dell'identificazione delle forniture centralizzate del servizio idrico integrato agevolabili si ritiene preferibile e per quali motivi (evidenziare i relativi punti di forza e le eventuali criticità rispetto alle altre).

Come già evidenziato relativamente alle utenze individuali, da una prima analisi sembra essere preferibile l'Opzione A) relativa alla richiesta di integrazione della DSU. Per le valutazioni sottostanti si rimanda a quanto osservato allo spunto per la consultazione S6. A differenza delle utenze individuali gli utenti indiretti dovrebbero richiedere il codice di fornitura idrica e le informazioni del relativo gestore all'amministratore di condominio.

S12. Si ritiene che vi siano ulteriori Opzioni ai fini dell'identificazione delle forniture centralizzate del servizio idrico integrato? In caso di risposta affermativa illustrare nel dettaglio la proposta alternativa e i relativi punti di forza (e di eventuale criticità) rispetto alle opzioni presentate nel documento.

Non vi sono osservazioni in merito.

S13. Si ritiene che vi siano ulteriori elementi di rilievo di cui l'Autorità dovrebbe tener conto?

Si rimanda a quanto osservato all'interno della premessa relativamente ai temi dei costi e dell'attività di controllo.

S15. Quale tra le due Opzioni illustrate si ritiene preferibile al fine di garantire la verifica del rispetto del vincolo di unicità del bonus sociale idrico per nucleo familiare e per quali motivi (evidenziare i relativi punti di forza e di criticità).

La valutazione in merito a quale opzione sia preferibile dipende primariamente dalla sostenibilità e allocazione dei costi per le necessarie implementazioni dei sistemi informativi nonché gli oneri derivanti in termini di risorse umane per i gestori del servizio idrico.

S16. Si ritiene che vi siano ulteriori elementi di rilievo di cui l'Autorità dovrebbe tener conto?

Si rimanda a quanto osservato all'interno della premessa relativamente ai temi dei costi e dell'attività di controllo.

La quantificazione e l'erogazione della compensazione

S17. Si condivide di parametrare l'entità dei bonus al numero di componenti del nucleo familiare agevolabile al fine di consentire l'avvio del riconoscimento automatico delle agevolazioni dal 1° gennaio 2021?

La possibilità di parametrare l'entità dei bonus al numero di componenti del nucleo familiare agevolabile potrebbe essere una soluzione di breve periodo fino all'implementazione dei mezzi necessari per identificarne con precisione la numerosità. Nel contempo sarebbe opportuno soppesare gli oneri necessari per l'implementazione del sistema per il reperimento delle informazioni necessarie relative al numero di componenti del nucleo familiare agevolabile.

S18. Si ritiene opportuno prevedere un cap al numero massimo di componenti del nucleo familiare utilizzabile ai fini della quantificazione del bonus sociale idrico, in analogia a quanto già oggi previsto per i bonus energetici? In caso affermativo, quali elementi qualitativi e quantitativi dovrebbero essere presi in considerazione nel definire questo cap? Si prega di fornire elementi quantitativi utili al riguardo.

Sarebbero necessari ulteriori approfondimenti in merito al funzionamento del meccanismo di previsione del cap.

S21. Si condivide quanto illustrato in merito alle modalità di erogazione del bonus sociale idrico e al ruolo del gestore del servizio idrico?

Si condivide l'orientamento di mantenere l'attuale impostazione per l'erogazione del bonus sociale idrico (per gli utenti diretti in bolletta, mentre per gli utenti indiretti in un'unica soluzione di corresponsione in modo diretto).

S22. Si condividono gli orientamenti illustrati in relazione alla gestione dei casi di variazioni rilevanti nelle condizioni di ammissione all'agevolazione?

Si condividono gli orientamenti che dovranno essere necessariamente affiancati da strumenti che permettano in modo efficace di non duplicare l'erogazione del bonus.

Durata e decorrenza dell'agevolazione

S23. Si condivide l'orientamento dell'Autorità di confermare la durata dell'agevolazione pari a 12 mesi?

Si condivide tale orientamento.

S24. Si condividono gli orientamenti dell'Autorità in relazione alla definizione della data di decorrenza dell'agevolazione? Si ritiene vi siano particolari elementi che debbano essere

presi in considerazione nel definire le regole per il computo della data di decorrenza dell'agevolazione, rispettivamente, per i due bonus energetici e per il bonus sociale idrico?

Relativamente ai due orientamenti presentati, quello che prevede come riferimento il 1° giorno del mese successivo a quello di rilascio dell'attestazione ISEE per il nucleo avente diritto all'agevolazione, rappresenta un riferimento più facilmente verificabile dall'utente.

S25. Si condivide l'orientamento di porre in capo al gestore idrico competenze il computo della data di inizio e di fine del periodo di agevolazione nel caso in cui la verifica di unicità del bonus sociale idrico per nucleo familiare sia di competenza del gestore stesso (e non del Gestore del SII)?

Anche in questo caso per poter effettuare una valutazione è opportuno considerare i costi sottostanti.

Erogazione in continuità dell'agevolazione

S26. Si condivide quanto illustrato ai fini di garantire l'erogazione in continuità delle agevolazioni al termine dei primi 12 mesi?

Si condivide quanto illustrato. Si ritiene però fondamentale che siano attivati tutti gli strumenti necessari ad evitare un doppio riconoscimento del bonus relativamente allo stesso nucleo familiare.

Ruolo delle imprese di distribuzione, dei venditori e dei gestori del servizio idrico

S 28. Si condivide quanto illustrato in merito al ruolo dei gestori del servizio idrico integrato nella fase di prima attuazione del processo di riconoscimento automatico del bonus sociale idrico?

Come riportato anche all'interno del DCO; nella fase di prima attuazione del sistema di riconoscimento automatico la maggior parte delle opzioni regolatorie prevedono il mantenimento in capo ai gestori del servizio idrico integrato di diverse attività funzionali all'erogazione del bonus sociale idrico. A valle anche di una valutazione a sistema degli aspetti inerenti all'operatività ed ai costi, potrebbe forse essere opportuno rinviare l'applicazione (soprattutto in caso si opti per l'opzione di integrazione della DSU) per il tempo necessario ad implementare i meccanismi necessari.

S29. Come si ritiene sia opportuno che evolva l'interazione tra il SII e i gestori del servizio idrico integrato? In particolare, si ritiene opportuno prevedere a regime l'obbligo anche per i gestori del servizio idrico integrato di registrarsi al SII al fine di semplificare e rendere ancora più efficiente il processo di riconoscimento automatico del bonus sociale idrico?

L'evoluzione dovrebbe essere valutata simultaneamente all'analisi delle diverse opzioni che è possibile percorrere, per poter avere un quadro anche dei costi sottostanti.

Informazione e tutela dei clienti/utenti finali

S30. Si condivide l'orientamento dell'Autorità di prevedere il mantenimento delle comunicazioni ai clienti/utenti interessati nei casi sopra indicati? Si ritiene debbano essere previste comunicazioni anche in casi ulteriori (dettagliare e motivare la risposta)?

Si condivide l'importanza delle comunicazioni all'utenza, fondamentali per informare soprattutto nel caso in cui le verifiche previste non siano andate a buon fine e quindi l'agevolazione non potrà essere erogata per permettere eventualmente attivarsi nel caso in cui vi possano essere i presupposti.

Non è chiaro come verranno selezionati gli utenti oggetto di comunicazione nel caso in cui le verifiche previste non siano andate a buon fine e quindi l'agevolazione non potrà essere erogata, ed in particolare se riguardino sia la mancanza dei requisiti relativi alla fornitura che quelli relativi alla condizione di vulnerabilità economica. In questo ultimo caso, dal momento che potenzialmente vi rientrano tutti gli utenti che presentano la DSU (anche quelli con ISEE superiore) il numero delle comunicazioni potrebbe essere consistente.

S31. Per quanto riguarda, in particolare, la comunicazione di ammissione all'agevolazione, si ritiene preferibile una comunicazione personalizzata o un messaggio veicolato tramite il documento di fatturazione? In tale ultimo caso, si ritiene che tale messaggio debba essere necessariamente personalizzato e, dunque, contenere le informazioni di dettaglio sopra illustrate, o possa essere un messaggio standard nei termini sopra illustrati?

Per contenere gli oneri e semplificare le procedure (visto anche il prospettato coinvolgimento di un soggetto terzo da identificarsi) sarebbe auspicabile che la comunicazione di ammissione all'agevolazione fosse contenuta all'interno del documento di fatturazione. A tale fine dovrebbe essere rivista l'impostazione delle bollette in modo tale che comunque risultino di facile ed immediata lettura, viste le molteplici informazioni che vi sono contenute.

Il periodo transitorio

S32. Si condividono gli elementi di attenzione evidenziati dall'Autorità in relazione alla gestione della transizione dal sistema attuale al sistema di riconoscimento automatico dei bonus?

Si condividono gli elementi di attenzione evidenziati.

S33. Si ritiene che vi siano ulteriori elementi da considerare per la gestione efficace di tale transizione? In caso affermativo fornire elementi di dettaglio e formulare proposte in merito alle relative modalità di gestione.

Come già accennato, sarebbe auspicabile inserire nella valutazione anche una analisi dei costi e della loro allocazione nonché dei tempi di implementazione legata alle modifiche dei sistemi informativi dei gestori del servizio idrico integrato e del gestore del Sistema Informativo Integrato.