

RISPOSTA DI ENEL AL

DOCUMENTO DI CONSULTAZIONE 204/2020/R/COM

ORIENTAMENTI IN MATERIA DI RICONOSCIMENTO AUTOMATICO AGLI AVENTI DIRITTO DEI BONUS SOCIALI NAZIONALI (DECRETO-LEGGE 124/19)

OSSERVAZIONI GENERALI

Il decreto-legge 124/19 (convertito con legge 157/19) che introduce a partire dal 1° gennaio 2021 il riconoscimento automatico agli aventi diritto dei bonus sociali comporta importanti novità sia con riferimento all'interfaccia verso gli operatori che al bacino di famiglie interessate (2,5 milioni, secondo quanto riportato dalla stessa Autorità).

Enel apprezza pertanto l'intenzione dell'Autorità di riesaminare tramite la presente consultazione l'intero processo di identificazione delle forniture da agevolare e di erogazione dei bonus in chiave semplificativa e volta a minimizzare gli impatti operativi verso imprese di distribuzione e di vendita, in considerazione anche dei tempi di attuazione particolarmente stringenti e della numerosità delle utenze coinvolte a partire dal prossimo gennaio.

Sicuramente le soluzioni prospettate nel documento che implicano il **mantenimento delle logiche attuali di fatturazione e di comunicazione delle informazioni alla clientela e l'utilizzo anche con il SII dei tracciati già esistenti per lo scambio dei dati tra gli operatori** potranno aiutare a velocizzare l'implementazione dei nuovi processi.

Tuttavia, alcuni sviluppi saranno comunque necessari, dato il cambiamento dell'interfaccia per gli operatori (prima SGATE per i distributori e i distributori per i venditori; ora il SII per tutti) e la necessità quindi di definire ed implementare i vari flussi di scambio dati (dal SII agli operatori, ma anche flussi di ritorno per gestire eventuali anomalie e necessità di rettifica).

Per tali ragioni, **al fine di traguardare l'ambiziosa scadenza del 1° gennaio 2021, si ritiene essenziale che il provvedimento finale sia pubblicato entro la fine del mese di luglio 2020 e che le specifiche tecniche relative ai flussi con il SII siano definite entro la prima metà del mese di settembre 2020.** Con tempistiche diverse da quelle indicate, gli operatori potrebbero non essere in grado di erogare i bonus, secondo il nuovo processo, a partire dal mese di febbraio (per le competenze di gennaio) e quindi potrebbe essere necessario effettuare dei riconoscimenti retroattivi a valle del completamento degli sviluppi informatici e della necessaria fase di collaudo.

In merito alle **modalità di identificazione della fornitura**, anticipiamo sin da ora che, a nostro avviso, la **soluzione più efficace è quella di integrare la DSU con l'informazione relativa ai POD/PDR da agevolare, sia con riferimento alle forniture dirette elettriche e gas che a quelle indirette gas**. Soluzioni diverse, basate ad esempio sull'indirizzo di fornitura o altre regole di prevalenza, potrebbero generare scarti di lavorazione o comportare a carico degli operatori importanti ricadute in termini di contatti/reclami dai clienti e necessità di procedere a rettifiche di fatturazione. Inoltre, le regole individuate dalla consultazione potrebbero comportare l'attribuzione dei bonus a forniture diverse da quelle desiderate dal cliente, senza peraltro la possibilità per questo di richiederne la modifica.

Riteniamo pertanto opportuno che l'Autorità si faccia promotrice di richiedere alle istituzioni competenti l'integrazione della DSU con l'informazione relativa al POD/PDR su cui riconoscere l'agevolazione. Nelle more, potranno essere attuate le soluzioni prospettate nella consultazione, con la consapevolezza tuttavia dei rischi già anticipati e meglio dettagliati nel prosieguo del documento.

RISPOSTE AGLI SPUNTI PER LA CONSULTAZIONE

S 1. Si condividono gli orientamenti dell'Autorità in relazione al processo di identificazione dei nuclei familiari agevolabili? Motivare la risposta.

Questa fase è fondamentale per minimizzare eventuali future revoche.

A regime, riteniamo necessario che la DSU sia integrata con l'informazione dei POD/PDR (diretti ed indiretti) da agevolare. Altre soluzioni quali l'uso dell'indirizzo di abitazione del nucleo familiare potrebbero generare scarti di lavorazione, in quanto l'indirizzo potrebbe essere scritto dal soggetto che compila la dichiarazione in modo diverso da come figura l'indirizzo della fornitura nei sistemi di anagrafica del SII.

S 2. Si condividono gli orientamenti dell'Autorità in relazione al processo di identificazione delle forniture individuali elettriche e di gas metano agevolabili?

S 3. Si condividono i criteri di prevalenza illustrati in relazione alle diverse possibili casistiche?

S 4. Le casistiche illustrate si ritengono esaustive?

S 5. Si ritiene che vi siano ulteriori elementi di rilievo di cui l'Autorità dovrebbe tener conto?

Motivare le risposte e, in caso non si condividano gli orientamenti illustrati, formulare proposte alternative.

La corretta identificazione della fornitura da agevolare è un passaggio molto delicato, che potrebbe avere importanti ricadute sui venditori, in termini di contatti da parte dei clienti e reclami scritti, e sia sui venditori che sui distributori, per eventuali necessità di procedere a successive rettifiche di fatturazione, a valle di ulteriori controlli/attività di abbinamento da parte del SII. Per tale ragione riteniamo necessario che a regime la DSU sia integrata con l'informazione sul POD/PDR da agevolare sia per le forniture dirette elettriche e gas che per quelle indirette gas.

Si ritiene essenziale inoltre l'allineamento preventivo tra SII e SGATE descritto nella consultazione, al fine di gestire correttamente i bonus con erogazione a cavallo tra il 2020 e il 2021, le eventuali "code" di lavorazione del 2020 e le nuove richieste con decorrenza 2021. Ciò al fine di evitare periodi transitori con sovrapposizione della nuova e della vecchia gestione.

Tale allineamento consentirà quindi al SII di gestire gli eventi che potranno intervenire sulle forniture (switching, cessazioni, revoche, ecc...) nel corso del 2021, anche con riferimento ai bonus ante 2021 riconosciuti tramite il processo attuale.

E' importante prevedere flussi di ritorno dagli operatori verso il SII per la gestione di eventuali anomalie derivanti dalla lavorazione delle informazioni trasmesse.

Resta non gestibile il caso di mancate comunicazioni di voltura da parte dei clienti, che genererebbero sicuramente uno scarto, a meno che non fosse sanata dagli stessi. L'agevolazione tuttavia in questo caso sarebbe riconosciuta a partire da quando il cliente risulta titolare della fornitura.

In merito ai controlli descritti, evidenziamo che, al fine di evitare errati riconoscimenti in caso di omonimia, la verifica da parte del SII dovrà essere eseguita sui caratteri del codice fiscale del cliente e che si dovrà procedere al riconoscimento dell'agevolazione solo in caso di perfetta coincidenza.

Limitatamente alle forniture miste del gas (fornitura diretta per uso acqua calda+cottura e fornitura indiretta per uso riscaldamento centralizzato), nel rispetto dello spirito di semplificare gli attuali processi, si condivide la proposta di erogare l'intero valore del bonus ACR al beneficiario individuato, a cura di CSEA o di un soggetto terzo, diverso comunque dal venditore. I flussi messi a disposizione a venditori e distributori dal SII relativi al bonus gas non dovranno pertanto contenere informazioni in merito alla fornitura diretta gas ed il cliente dovrà essere adeguatamente informato circa le modalità con cui riceverà l'intero valore del bonus ACR per evitare reclami verso le società di vendita.

S 6. 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).

S 7. 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?

S 8. 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?

Settore non di pertinenza del Gruppo Enel.

S 9. Quali tra le Opzioni illustrate ai fini dell'identificazione delle forniture centralizzate di gas metano agevolabili si ritiene preferibile e per quali motivi (evidenziare i punti di forza e le eventuali criticità dell'opzione ritenuta preferibile rispetto alle altre).

Come già detto per tutte le tipologie di forniture, la soluzione più efficace è l'opzione A che prevede l'integrazione della DSU con il dato relativo alla fornitura da agevolare.

L'opzione B, che prevede l'individuazione della fornitura centralizzata attraverso l'indirizzo di abitazione del nucleo familiare, presenta infatti i rischi già descritti ai punti precedenti e la necessità di attivare adeguati controlli da parte del SII per evitare situazioni di scarto.

L'opzione C2, che prevede un approccio per stadi per individuare la fornitura centralizzata di gas metano da agevolare, potrebbe non essere efficace in termini di risposta da parte del cliente ed è comunque sostenibile solo se il soggetto terzo di cui si parla sarà un soggetto diverso dalle società di vendita. Con esclusivo riferimento al bonus gas, nel rispetto dello spirito di semplificare gli attuali processi, si condivide la proposta di erogare l'intero valore del bonus ACR al beneficiario, a cura di CSEA o di un soggetto terzo diverso comunque dal venditore. I flussi relativi al bonus gas messi a disposizione a distributori e venditori dal SII non dovranno pertanto contenere informazioni in merito alla fornitura diretta gas ed il cliente dovrà essere adeguatamente informato circa le modalità con cui riceverà l'intero valore del bonus ACR per evitare reclami a carico delle società di vendita.

S 10. 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).

Settore non di pertinenza del Gruppo Enel.

S 11. Si ritiene che vi siano ulteriori opzioni ai fini dell'identificazione delle forniture centralizzate di gas metano? 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.

Nessuna ulteriore osservazione.

S 12. 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.

Settore non di pertinenza del Gruppo Enel.

S 13. Si ritiene che vi siano ulteriori elementi di rilievo di cui l'Autorità dovrebbe tener conto?

Nessuna ulteriore osservazione.

S 14. Si condividono gli orientamenti dell'Autorità in relazione al processo per garantire la verifica del rispetto del vincolo di unicità del bonus elettrico e del bonus gas per nucleo familiare? Chiarire eventuali criticità e avanzare proposte orientate al loro superamento.

Si rimanda alle osservazioni sul bonus per disagio fisico.

S 15. 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).

Settore non di pertinenza del Gruppo Enel.

S 16. Si ritiene che vi siano ulteriori elementi di rilievo di cui l'Autorità dovrebbe tener conto?

Nessuna ulteriore osservazione.

S 17. 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?

Nessuna osservazione, purché vengano mantenuti gli attuali scaglioni relativi alla dimensione del nucleo familiare, per evitare sviluppi sui sistemi di fatturazione.

S 18. 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.

Settore non di pertinenza del Gruppo Enel.

S 19. Si condivide quanto illustrato in merito al processo di quantificazione dei bonus energetici e al ruolo del Gestore del SII (punti 11.12 e 11.13)?

In considerazione che il SII sarà l'unica interfaccia sia per venditori che distributori, si auspica l'introduzione di flussi il più possibile in linea a quelli già utilizzati oggi, che contengano informazioni quali i dati anagrafici di cliente/fornitura, la tipologia di bonus da erogare, l'ammontare annuo da riconoscere, la decorrenza e il periodo di validità dell'agevolazione e il numero di riferimento della pratica, elemento importante per gestire eventuali contatti da parte del cliente. Data la numerosità dei bonus da erogare, i flussi dovrebbero inoltre prevedere a regime l'informazione sui clienti da agevolare in logica incrementale, vale a dire fornendo solo l'aggiornamento dei percettori rispetto al mese precedente.

Si condivide il mantenimento delle attuali logiche di erogazione da parte delle società di vendita, in base alle quali il venditore trasferisce la componente tariffaria compensativa al cliente nella prima fattura utile successiva alla data di fatturazione della medesima componente tariffaria compensativa da parte dell'impresa di distribuzione.

Si rimanda a quanto detto in precedenza in merito all'erogazione del bonus alle forniture miste del settore gas.

S 20. Si condivide quanto illustrato in merito alle modalità di erogazione dei bonus energetici? In particolare, in caso di morosità pregressa, si condivide l'orientamento dell'Autorità di prevedere 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, come oggi già previsto dalla regolazione del bonus sociale idrico?

Si condivide se la previsione sarà articolata in termini di facoltà per il venditore di trattenere i bonus non ancora erogati. Riteniamo infatti questa proposta estremamente complessa da gestire da un punto di vista tecnico nei sistemi di fatturazione e di credito, anche in considerazione di eventuali successive rettifiche che dovessero essere effettuate, e sicuramente non attuabile da inizio 2021.

S 21. Si condivide quanto illustrato in merito alle modalità di erogazione del bonus sociale idrico e al ruolo del gestore del servizio idrico?

Settore non di pertinenza del Gruppo Enel.

S 22. Si condividono gli orientamenti illustrati in relazione alla gestione dei casi di variazioni rilevanti nelle condizioni di ammissione all'agevolazione? Motivare le risposte

Con riferimento alle variazioni delle condizioni rilevanti ai fini dell'erogazione della compensazione, come già detto nell'ambito della presente risposta, si ritiene necessario, al fine di traguardare la scadenza del 1° gennaio 2021, non introdurre novità alle attuali logiche di calcolo e fatturazione dei bonus. In particolare, la proposta indicata al primo punto del paragrafo 11.24 introduce una logica che svincola la quota del bonus da riconoscere dal periodo di competenza inteso sia come periodo in cui una fornitura è intestata ad uno specifico cliente sia come periodo in cui una fornitura è attribuita dal distributore ad un determinato venditore. Inoltre potrebbero verificarsi casi anche di non contestualità nell'attivazione della nuova fornitura, che significherebbe il riconoscimento anticipato di un bonus a favore di un'utenza di fatto non ancora attribuita ad uno dei componenti del nucleo familiare. Per snellezza dell'intero processo, si propone quindi di mantenere le logiche in essere per il bonus disagio economico che prevedono, in particolare, all'articolo 8 comma 1 del TIBEG che nel caso di cessazione della fornitura, volture, subentri o modifiche contrattuali per *mortis causa* la compensazione cessi contestualmente alla variazione contrattuale e al comma 3 del medesimo articolo che prevede che in caso di cambio indirizzo di fornitura la compensazione decorra dalla data di attribuzione della nuova fornitura al richiedente. Una modifica anagrafica generica, essendo di fatto riferita sempre al cliente in atto, non comporterà invece la perdita del bonus, in linea con quanto avviene oggi.

A riguardo, cogliamo l'occasione per evidenziare la necessità di normare anche il processo delle revoche, inteso come situazioni in cui, a seguito di controlli, si acclara che un cliente che ha beneficiato della compensazione in realtà non ne aveva diritto. Data la numerosità dei beneficiari del bonus, è importante che la disciplina preveda espressamente come dovrà essere gestito il processo di revoca. A nostro avviso, i distributori ed i venditori dovrebbero essere coinvolti solo in termini di interruzione nel riconoscimento delle agevolazioni per i periodi futuri. Il recupero delle compensazioni già erogate non dovrebbe transitare nei flussi verso distributori e venditori e dovrebbe essere invece gestito dal SII tramite un soggetto terzo da identificare.

S 23. Si condivide l'orientamento dell'Autorità di confermare la durata dell'agevolazione pari a 12 mesi?

S 24. 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?

Si condivide il mantenimento delle attuali logiche in termini di durata e decorrenza a partire da una data successiva alla conclusione con esito positivo del procedimento di verifica delle condizioni di ammissibilità da parte di INPS e SII.

L'introduzione di logiche di decorrenza diverse, quali l'anno solare, sarebbe oltremodo onerosa, in quanto comporterebbe sistematicamente per distributori e venditori la necessità di una gestione retroattiva delle compensazioni, in base a quando viene presentata la DSU, e la modifica delle attuali logiche di fatturazione che sono legate ad un principio di competenza anche relativamente al venditore che ha servito un POD/PDR.

S 25. 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)?

Settore non di pertinenza del Gruppo Enel.

S 26. Si condivide quanto illustrato ai fini di garantire l'erogazione in continuità delle agevolazioni al termine dei primi 12 mesi?

In questa fase è cruciale il ruolo del SII che dovrà espletare tutti i necessari controlli volti da un lato a garantire continuità nell'erogazione del bonus, dall'altro ad evitare sovrapposizioni tra periodi di agevolazione, in considerazione che le DSU possono essere presentate in momenti diversi, da differenti componenti del nucleo familiare, i quali potrebbero essere intestatari di utenze diverse. E' importante, come già detto, regolamentare e implementare adeguati flussi di ritorno con il SII per la gestione di eventuali anomalie nella lavorazione dei bonus.

S 27. Si condivide quanto illustrato in merito al ruolo delle imprese di distribuzione e dei venditori nella fase di prima attuazione del processo di riconoscimento automatico dei bonus energetici?

Come già evidenziato nelle osservazioni generali, dati i tempi stretti e la numerosità dei bonus che i sistemi di fatturazione dovranno gestire, è necessario limitare il più possibile gli sviluppi sui sistemi, utilizzando i tracciati già esistenti e le attuali regole di calcolo e erogazione dei bonus e comunicazione ai clienti. In particolare, si rimanda a quanto già evidenziato allo spunto S19 circa le modalità di erogazione dei bonus.

In merito ai flussi di ritorno verso il SII sui bonus erogati si potrebbe prevedere una rendicontazione con cadenza annuale dei bonus erogati ai singoli clienti da parte delle società di vendita, in sostituzione di quella attualmente prevista in modo aggregato verso ARERA all'art.10.1 del TIBEG ma secondo le medesime tempistiche (a novembre dell'anno n si rendicontano le competenze dell'anno n-1). ARERA potrebbe quindi ricevere le informazioni necessarie dal SII, secondo le modalità più opportune.

Se lo scopo dei flussi di ritorno è quello di fornire all'INPS informazioni in merito agli effettivi riconoscimenti ai clienti disagiati, il distributore potrebbe essere esonerato da ulteriori adempimenti, effettuando già mensilmente una analoga rendicontazione a CSEA nell'ambito della dichiarazione mensile degli oneri generali di sistema.

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?

S 29. 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?

Settore non di pertinenza del Gruppo Enel.

S 30. 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)?

S 31. 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?

Si ritiene che la gestione delle comunicazioni degli esiti circa l'ammissione al bonus debbano essere mantenute in capo ad un soggetto terzo diverso dalle società di vendita. In particolare, la comunicazione del buon esito tramite la fattura si ritiene poco efficace, in quanto il cliente sarebbe informato circa l'ammissione con la stessa fattura con cui riceve il primo bonus.

S 32. 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 ?

S 33. 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.

Si rimanda alle osservazioni generali e agli spunti S2-S5.

S 34. Si condivide l'orientamento dell'Autorità di mantenere, almeno temporaneamente 'a domanda' l'accesso ai bonus per disagio fisico per i nuovi percettori anche dal 1° gennaio 2021 (data di entrata in vigore dell'automatismo per i bonus per disagio economico)?

S 35. Si condivide quanto illustrato in relazione alla gestione in continuità dei bonus per disagio fisico oggi in vigore a partire dal gennaio 2021? Motivare le risposte e, in caso non si condividano gli orientamenti illustrati, illustrare proposte alternative di gestione.

Si condividono le proposte.

Si evidenzia la casistica, poco frequente ma possibile, di forniture in cui sono presenti più persone del nucleo familiare che necessitano di apparecchiature elettromedicali e che quindi hanno diritto al bonus. Per il bonus per disagio fisico non può quindi esistere il vincolo dell'unicità descritto ad esempio al punto 4.10.