

Milano, 9 luglio 2020

c.a. **dott. Roberto Malaman**  
Direttore Direzione Advocacy  
Consumatori e Utenti

**Autorità di Regolazione per  
Energia Reti e Ambiente**

Prot. REISAR 35/2020

**Oggetto: Osservazioni al DCO 204/2020/R/com “Orientamenti in materia di riconoscimento automatico agli aventi diritto dei bonus sociali nazionali (decreto-legge n. 124/19)”.**

Con riferimento al DCO in oggetto, si trasmettono in allegato le osservazioni del Gruppo Italgas.

Cogliamo l'occasione per porgere cordiali saluti.

Nunzio Ferrulli  
EVP Relazioni Istituzionali e Affari Regolatori  
(Documento firmato digitalmente)



OSSERVAZIONI AL  
DOCUMENTO DI CONSULTAZIONE  
n. 204/2020/R/COM DEL 9 GIUGNO 2020

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

## 1. PREMESSA

Il presente documento reca le osservazioni al DCO 204/2020/R/COM in merito a “*Orientamenti in materia di riconoscimento automatico agli aventi diritto dei bonus sociali nazionali (Decreto-legge 124/19)*”, pubblicato dall’Autorità in data 10 giugno 2020.

Italgas ritiene condivisibile l'impostazione generale del DCO in oggetto che ha l'obiettivo di attuare la riforma dei bonus sociali prevista dal Legislatore, transitando da un sistema “a domanda” ad un sistema automatico; tale scelta è orientata a facilitare quanto più possibile l'accesso ai bonus da parte degli aventi diritto.

Ciò posto, si segnalano le criticità relative ai tempi per l'implementazione delle modifiche regolatorie proposte, in particolare per il settore gas, stante l'entrata in vigore al 1° gennaio 2021 della nuova legge. Infatti, la messa a punto di un meccanismo di interazione tra l'INPS, il SII e i gestori (eliminando peraltro il sistema SGAta) comporta la necessità di riunire in un apposito tavolo di lavoro soggetti diversi, implementare nuovi flussi informativi, effettuare approfondite fasi di *test*.

Pertanto, è necessario che le regole e le specifiche tecniche e funzionali del nuovo sistema<sup>1</sup> siano disponibili con un anticipo non inferiore a quattro mesi dall'avvio della loro implementazione. Quindi entro i primi giorni di settembre per poter rispettare il termine di attuazione previsto dalla legge. Con particolare riferimento all'interazione tra il SII e i distributori gas, si auspica l'avvio di un confronto operativo e concreto tra le imprese coinvolte e l'Acquirente Unico, per analizzare la *roadmap* della riforma ed evidenziare fin da subito le criticità da affrontare tempestivamente.

Per quanto concerne le modalità di individuazione delle forniture agevolate, sia nel settore idrico che nel settore gas, si ritiene ottimale la scelta di integrare la DSU da presentare all'INPS con i dati identificativi della fornitura (ad esempio il codice PdR per il gas). Nelle more dell'effettiva realizzazione di tale meccanismo, è opportuno valorizzare quanto più possibile gli strumenti già in capo al SII che consentono di indirizzare la richiesta di agevolazione e di verificarne i dati in essa contenuti prima della sua presa in carico. Più in generale, si ritiene opportuno chiarire i ruoli delle parti coinvolte, prevedendo le responsabilità:

---

<sup>1</sup> Provvedimenti dell’Autorità, specifiche per l’integrazione tra il SII e gli operatori (inclusive dei dettagli quali ad esempio le strutture WSDL dei protocolli di comunicazione), nonché eventuali ulteriori procedure di comunicazione tra i soggetti coinvolti, anche verso i gestori idrici. Vanno peraltro considerati eventuali impatti sui meccanismi di fatturazione conseguenti ad alcune proposte contenute nella consultazione, quale ad esempio l’accredito del bonus residuo in esito alla cessazione della fornitura, o la decorrenza del bonus ancorata all’anno solare, di cui si discute nelle risposte di dettaglio.

- per il SII, di identificare attraverso la DSU la fornitura da agevolare e di valorizzare il bonus e, quindi, in caso di esito positivo della verifica, di attivare il distributore o il gestore del servizio idrico attraverso un apposito flusso;
- per gli operatori, di assicurare il corretto allineamento dei dati di propria competenza col SII;
- per lo Sportello per il Consumatore, di risolvere eventuali situazioni di reclamo attraverso una procedura ordinata ed efficiente che chiami in causa gli operatori solo a valle della verifica dei dati contenuti nelle banche dati del SII e nella DSU;
- per il cliente finale, di dichiarare dati corretti attraverso la DSU (responsabilità già prevista dal legislatore).

Nel seguito forniamo le risposte puntuali ai quesiti, con particolare riferimento alla distribuzione del gas e al servizio idrico integrato.

## 2. RISPOSTE PUNTALI AI QUESITI DELL'AUTORITÀ (DI PERTINENZA DEI SETTORI DISTRIBUZIONE GAS E SERVIZIO IDRICO)

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

Si condivide nei principi la soluzione proposta dall'Autorità per individuare i nuclei familiari beneficiari del bonus sociale attraverso un nuovo sistema non più basato sulla richiesta del cliente finale. Tale scelta, come correttamente evidenziato, va tuttavia valutata anche in relazione ai profili critici derivanti dall'indisponibilità di alcune informazioni funzionali alla corretta identificazione del punto di fornitura oggetto di agevolazione e alla valorizzazione del bonus erogabile.

### **S2. Si condividono gli orientamenti dell'Autorità in relazione al processo di identificazione delle forniture individuali elettriche e di gas metano agevolabili?**

Si condivide la scelta di utilizzare il codice fiscale come chiave per individuare le utenze individuali gas agevolabili. Tale opzione, ragionevole nella sua concezione, non è purtroppo del tutto immune da eventuali problemi relativi ad alcune pratiche, in relazione alla corretta imputazione del codice fiscale nelle banche dati dei diversi soggetti coinvolti, inclusa potenzialmente anche l'INPS. Per tale motivo si ritiene opportuna una verifica sulla corretta identificazione dei clienti finali tramite tale dato, a cura degli esercenti responsabili del dato medesimo e del SII.

Per i casi in cui l'individuazione del punto di fornitura richieda la verifica dell'indirizzo di fornitura, ci sono potenziali esiti negativi o dubbi che potrebbero derivare dalle diverse modalità in cui un indirizzo postale può essere scritto in diverse banche dati, nell'indisponibilità di uno stradario nazionale normalizzato e condiviso.

### **S3. Si condividono i criteri di prevalenza illustrati in relazione alle diverse possibili casistiche?**

I criteri individuati si ritengono condivisibili.

**S4. Le casistiche illustrate si ritengono esaustive?**

Sulla base del nostro esame l'insieme delle casistiche illustrate copre tutte le principali fattispecie, al di là di casi estremi che richiedono una regola di *default* (es. due forniture intestate allo stesso codice fiscale e localizzate nel medesimo indirizzo). Ciò posto, è altresì opportuno sfruttare l'esperienza già maturata in materia attraverso le interazioni che si sono sviluppate tra il sistema SGAt e gli operatori.

**S5. Si ritiene che vi siano ulteriori elementi di rilievo di cui l'Autorità dovrebbe tener conto?**

Non è da escludere che eventuali mancate erogazioni di bonus sociali possano derivare da una mancata individuazione del titolare della fornitura anche solo in relazione ad una mancata o non perfetta coincidenza del codice fiscale tra quello a disposizione del SII e quello individuato nella DSU. Per tali ragioni, in caso di eventuale reclamo presso lo Sportello, le Procedure Speciali ARERA dovrebbero prevedere una preventiva e rapida verifica di tale aspetto, attraverso la consultazione del SII e dei dati di origine presenti nella corrispondente DSU, prima di impegnare gli operatori nell'istruttoria del caso.

Più in generale, la riforma del bonus sociale deve allocare chiaramente i ruoli delle parti coinvolte, prevedendo le responsabilità:

- per il SII, di identificare attraverso la DSU la fornitura da agevolare e di valorizzare il bonus e, quindi, in caso di esito positivo della verifica, di attivare il distributore o il gestore del servizio idrico attraverso un apposito flusso;
- per gli operatori, di assicurare il corretto allineamento dei dati di propria competenza col SII;
- per lo Sportello per il Consumatore, di risolvere eventuali situazioni di reclamo attraverso una procedura ordinata ed efficiente che chiami in causa gli operatori solo a valle della verifica dei dati contenuti nel RCU del SII e nella DSU;
- per il cliente finale, di dichiarare dati corretti attraverso la DSU (responsabilità già prevista dal legislatore).

Vanno inoltre dettagliati attentamente tutti i flussi informativi tra il SII e gli operatori, inclusi i distributori di gas e i gestori dei servizi idrici, garantendo anche la gestione di eventuali anomalie che dovessero essere segnalate dagli stessi operatori.

**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).**

L'integrazione della DSU risulterebbe essere l'opzione più solida. Si condivide tuttavia che non si dispone dei tempi per ottenere tali modifiche con operatività dal 1° gennaio 2021. Pertanto, in sede di prima applicazione va individuata una soluzione alternativa. Fra quelle proposte, risulta di particolare interesse quella che prevede l'individuazione della fornitura idrica tramite la fornitura elettrica (sulla base del codice POD).

**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?**

In una ipotesi semplificata, da adottarsi in prima applicazione, si ritiene utile la trasmissione di una segnalazione di richiesta bonus tramite PEC al gestore idrico direttamente interessato, seguendo il recapito indicato nell'Anagrafica Idrica ARERA; un'eventuale futura registrazione dei gestori idrici a un processo del SII dedicato al bonus sociale idrico potrebbe consentire l'implementazione di eventuali flussi informativi strutturati diretti ai gestori, prevedendo *alert* via PEC e accesso alla piattaforma web del SII.

**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 i gestori del servizio idrico?**

Eventuali flussi di ritorno dai gestori idrici verso il SII sono possibili solo prevedendo una registrazione degli operatori al SII, e in particolare ad un processo dedicato al bonus sociale idrico da disegnare. Si segnala inoltre l'opportunità di coinvolgere anche gli EGA, sia per facilitare la veicolazione del meccanismo a tutti i gestori idrici che ne fanno parte, sia per valutare le modalità di gestione di eventuali bonus sociali idrici integrativi.

**S9. 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).**

E' di tutta evidenza che, senza una dichiarazione esplicita da parte del cliente di disporre di una fornitura centralizzata, la sua individuazione automatica non è esente da potenziali errori.

L'integrazione della DSU a tale scopo è da ritenersi auspicabile e da realizzare quanto prima. Nelle more di ciò, sembra che l'individuazione del beneficiario attraverso l'utenza elettrica sia il metodo più solido. Le altre soluzioni proposte sono condivisibili nel metodo ma scontano la citata problematica relativa alle imperfezioni nel dato dell'indirizzo della fornitura, che come detto può essere scritto in modalità diverse nell'indisponibilità di uno stradario nazionale normalizzato e condiviso.

Il metodo per stadi potrebbe eventualmente essere utilizzato in via residuale ma eventuali risposte affermative da parte dei clienti in assenza di effettiva fornitura centralizzata potrebbero avere carattere opportunistico.

**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).**

Posto che l'opzione migliore in assoluto è l'integrazione della DSU ma, come detto, non può essere realizzata in tempi compatibili con l'attuazione dal 1° gennaio 2021, si ritiene utile la combinazione delle opzioni C1 e C2; in particolare, risulta di particolare interesse partire dalla fornitura elettrica sia la più percorribile, proprio in ragione del fatto che la disponibilità di acqua presuppone la contemporanea presenza di una fornitura elettrica; nel caso in cui il soggetto da agevolare non risulti quindi utente diretto, sarà necessario per il gestore del servizio idrico verificare se si tratti di un'utenza indiretta e a tal fine sarà necessario provvedere alla sua identificazione tramite ricorso al soggetto terzo che postalizza la comunicazione al cliente.

Si fa presente che l'informazione indispensabile per la corretta individuazione da parte del gestore dell'utente indiretto è rappresentata dal numero di contratto di fornitura dell'utenza condominiale.

Occorre poi valutare come dovranno essere gestite le eventuali mancate risposte. Questa opzione risulta migliore dell'opzione B nella misura in cui si evitano i problemi di possibile incoerenza o incompletezza degli stradari e anche dell'opzione D (opzione nulla) la quale non attuerebbe l'automatizzazione del bonus richiesta dal legislatore.



**S11. 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.**

**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.**

Allo stato non si individuano ulteriori soluzioni.

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

L'eventuale disponibilità di un contatto e-mail o cellulare del potenziale beneficiario potrebbe consentire, nel caso di individuazione della fornitura centralizzata per stadi, di adottare mezzi di comunicazione moderni e basati anche su un metodo interattivo tra cliente finale e soggetto terzo. Ciò renderebbe più spedita la localizzazione del soggetto da agevolare, fermo restando che, come detto, potrebbero sussistere anche casi di falsa e opportunistica dichiarazione da parte del cliente finale in assenza di effettiva fornitura centralizzata.

**S14. 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 codivide il metodo prospettato e si ritiene che esso debba essere applicato presso il SII.

**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).**

Risulta preferibile, in quanto più efficiente, la verifica di unicità del bonus sociale idrico in capo al Sistema Informativo Integrato: sulla base dei flussi di ritorno che i gestori idrici dovranno trasmettere con ragionevole tempestività al SII (previo, come detto, accreditamento al SII), quest'ultimo potrebbe applicare il proprio algoritmo centralizzato per effettuare l'opportuna verifica, avendo nel frattempo

approntato l'infrastruttura per gestire i dati delle DSU; l'altra ipotesi prevederebbe la replicazione di tale processo su tutti i gestori idrici, con potenziali livelli differenziati di efficacia.

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

Non si segnalano ulteriori elementi in merito.

**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?**

Si condivide.

**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**

Si condivide l'utilizzo di un cap. La scelta di tale valore massimo deve essere guidata dalla probabilità che la famiglia agevolata indicata nella DSU sia dispersa (anche in parte) in indirizzi diversi; in linea di massima, nuclei di oltre cinque persone all'interno di un'abitazione risultano essere di dimensioni significative. Sembrerebbe pertanto corretto considerare un numero massimo di sei familiari conviventi, oltre il quale il bonus non viene più incrementato, anche perché a un numero superiore corrisponderebbe un'ampiezza della fascia a consumo agevolato, utilizzata per il calcolo del bonus, tale da superare il limite minimo della fascia a tariffa base adottato nella struttura tariffaria.

**S19. 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)?**

Si condivide.

**S20. 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?**

Il distributore di gas è neutro rispetto a tale scelta, mentre per un venditore di gas occorrerebbe intervenire sul sistema informativo al fine di ottenere tale risultato. Per il servizio idrico tale logica è già in funzione.

**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. Nel caso di utilizzo dell'Opzione C, di cui al Paragrafo 10.2, si prende atto dell'impossibilità di compensazione tra la quota di bonus sociale idrico non ancora erogata e l'ammontare rimasto insoluto e oggetto di costituzione in mora, ma si fa presente che il gestore in tal caso dovrà comunque attivare verso il cliente le azioni a tutela del proprio credito.

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

Posto che la soluzione di erogare il bonus residuo in caso di cessazione è già stata adottata nel servizio idrico integrato, l'estensione di tale soluzione al settore gas implicherebbe modifiche sostanziali ai sistemi informativi, che richiedono in particolare un tempo di almeno sei mesi dall'adozione del provvedimento da parte dell'Autorità. A tal riguardo si ritiene opportuno semplificare quanto più possibile il sistema prevedendo semplicemente che, in caso di cessazione, il SII fornisca al distributore un flusso contenente l'indicazione di interrompere l'agevolazione (mentre l'importo residuo verrebbe determinato direttamente dal distributore). Peraltro, il congelamento dell'accesso ad un'eventuale nuova agevolazione per il periodo residuo deve essere gestito presso il SII e non presso gli operatori.

Per quanto riguarda la gestione dell'eventuale accredito del bonus residuo in corrispondenza di una cessazione della fornitura, si propone che, almeno per il primo anno di vigenza della disciplina, il meccanismo di gestione delle cessazioni dei bonus rimanga quello adottato dall'art. 8.1 dell'attuale TIBEG.

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

Si condivide.

**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?**

Al riguardo, sia per il settore gas che per il settore idrico, si condivide la scelta di continuare ad adottare il processo attualmente in vigore, prevedendo una decorrenza di dodici mesi a partire dal giorno 1 del mese successivo all'iter di verifica concluso positivamente. L'ipotesi di fissare l'orizzonte di durata sempre sull'anno solare in corso alla data di verifica positiva di ammissibilità, prospettata negli incontri intercorsi con l'Autorità, non sembra costituire una semplificazione per gli operatori, né in termini di gestione della pratica, né in termini di fatturazione.

**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)?**

Si condivide nel principio tale proposta, ma come detto si preferisce il controllo di unicità del bonus in capo al Sistema Informativo Integrato.

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

Si condivide il principio. Per garantire l'efficacia del processo in tal senso, occorre disegnare un processo col quale il SII, attraverso un apposito flusso, fornisce al distributore l'importo di agevolazione da applicare nella fattura di vettoriamento al singolo PdR beneficiario.

**S27. 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?**

Gli interventi delineati dall'Autorità si collocano effettivamente in un quadro nel quale i ruoli delle parti sono ben definiti: in particolare, il SII gestisce l'attivazione, la continuità o la cessazione dell'agevolazione, garantendo a tal fine tutti gli opportuni controlli, mentre il distributore provvede alla conseguente erogazione del bonus. Un tale intervento richiede un'analisi attenta e una fase di *test* assai delicata prima della messa in opera del sistema; per questo motivo, la disponibilità del provvedimento dell'Autorità che lo regola deve essere la più celere possibile.

Per quanto concerne i c.d. "flussi di ritorno" relativi ai bonus erogati, si ritiene opportuno mantenere gli attuali meccanismi di rendicontazione bimestrale alla CSEA del bonus erogati, già sufficienti per la verifica dell'effettività del bonus e comunque funzionali alla gestione delle correlate partite *pass-through*.

**S28. 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?**

Si condivide.

**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?**

Come detto, si ritiene opportuno e utile prevedere gradualmente l'obbligo per i gestori del servizio idrico integrato (e anche per gli EGA) di registrarsi al SII al fine di poter implementare flussi informativi efficaci ed efficienti e al contempo consentire lo sviluppo di un'informazione centralizzata anche riguardo agli eventuali bonus sociali integrativi.

Lo sviluppo di un eventuale Registro Centrale Ufficiale delle utenze idriche, al pari di quello già in essere per i settori energetici, è da considerarsi auspicabile, anche se la sua attuazione può avvenire

attraverso lo sviluppo di interazioni tra gestori idrici, EGA e SII da strutturare con l'avvio di tavoli di lavoro dedicati.

**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)?**

Risulta efficiente il mantenimento delle varie modalità di comunicazione attualmente in vigore.

**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?**

Si ritiene opportuno che il buon esito di una richiesta di agevolazione sia notificato al cliente tramite comunicazione di un soggetto terzo, il che renderebbe l'evento maggiormente visibile al fruitore.

**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?**

**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.**

Si condivide la necessità di introdurre un meccanismo di transizione, posto che occorre prestare attenzione all'esigenza di prendere correttamente in carico le richieste di agevolazione che pervengono nel 2020 con decorrenza 2021 e, al contempo, garantire la continuità (fino al termine) delle agevolazioni in corso a fine 2020.