



# ACQUEDOTTO PUGLIESE S.p.A.

*Consultazione pubblica avente ad oggetto gli orientamenti in materia di riconoscimento automatico agli aventi diritto dei bonus sociali nazionali (Decreto-Legge n. 124/19)*

*Risposte ai quesiti del documento per la consultazione 204/2020/R/COM dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente*

# INDICE DEL DOCUMENTO

## *1. PREMESSA*

## *2. DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE 204/2020/R/COM*

### *2.1 Osservazioni puntuali*

## 1. PREMESSA

Acquedotto Pugliese S.p.A. esprime apprezzamento per gli orientamenti espressi da codesta Autorità in merito alle possibili modalità di funzionamento del sistema di riconoscimento automatico dei bonus sociali nazionali - previsto dal DL 124/19 a partire dal 1° gennaio 2021 per il bonus elettrico, gas e idrico - con l'obiettivo di garantirne l'erogazione a tutti gli aventi diritto, senza la necessità, per questi ultimi, di presentare apposita istanza di ammissione.

Con il consueto spirito di proficua collaborazione, ad ogni buon conto, si riportano di seguito alcune osservazioni di carattere generale e le risposte ai singoli spunti di consultazione riguardanti il servizio idrico.

Per prima cosa si evidenzia che risulta di fondamentale importanza salvaguardare e sfruttare al massimo, per l'implementazione del sistema di riconoscimento automatico dei bonus sociali nazionali, le interfacce esistenti, già sviluppate e utilizzate dai gestori del servizio idrico per l'interazione con SGate.

Il mantenimento, per quanto possibile, di tali interfacce ha infatti l'indiscusso vantaggio di semplificare e di conseguenza accelerare gli sviluppi a carico dei gestori, salvaguardando al contempo il rispetto della deadline del 1° gennaio 2021 prevista dal DL 124/19 e gli ingenti investimenti messi in campo dai gestori e già sostenuti dalle tariffe delle gestioni italiane del SII per l'attuale processo di erogazione del bonus sociale idrico.

In particolare, nella fase di prima attuazione del sistema di riconoscimento automatico, sarebbe auspicabile minimizzare i cambiamenti procedurali e adottare l'attuale piattaforma SGate per la gestione automatica del Bonus, prevedendo, quale canale di input, oltre a quello dei Comuni/CAF anche quello alimentato automaticamente dal Gestore del SII. In questo modo SGate assorbirebbe le variazioni e la gestione automatica delle domande/rinnovi, mantenendo inalterata l'interazione da/verso i gestori del servizio idrico.

L'eventuale cambiamento di tale modalità, ovvero l'eliminazione del middleware SGate fra il Gestore del SII e i gestori del servizio idrico, comporterebbe inevitabilmente un sovraccarico di attività e sviluppi a carico dei gestori, sia in termini di controlli che di attività (non ultima la comunicazione ai cittadini) che rendono inefficiente e costoso l'intervento moltiplicato per tutti i gestori del servizio. Peraltro, una politica distribuita dei controlli dei periodi e dell'accessibilità alle agevolazioni renderebbe debole e vulnerabile l'intero sistema di gestione dei bonus.

Si ritiene, quindi, che il maggior sforzo debba essere profuso per gli sviluppi della nuova piattaforma centrale o, meglio, per le modifiche di SGate. Prevedere al contrario la necessità che siano i sistemi dei gestori del servizio idrico a essere modificati, comporterebbe (i) maggiori costi, (ii) un grado maggiore di complessità (in particolare per i piccoli gestori) e conseguentemente (iii) un rischio più elevato di mancato rispetto delle tempistiche previste dalla normativa. Il mantenimento di SGate, infine, è in linea con quanto già previsto da codesta Autorità in relazione alle modalità di gestione dei bonus per disagio fisico. Si ritiene, pertanto, che la soluzione a regime, che traguardi l'interazione dei gestori con il SII, potrà avvenire pianificando un progetto complessivo che dettagli modalità e interazioni, in considerazione dei molteplici differenti contesti che caratterizzano le attività dei gestori del servizio idrico. Inoltre, questa integrazione dovrà consentire di semplificare le interazioni con i gestori del servizio idrico, centralizzando controlli e informazioni.

Si condividono, infatti, gli elementi di attenzione evidenziati dall'Autorità in relazione alla gestione della transizione dal sistema attuale al sistema di riconoscimento automatico dei bonus ma, non essendo al momento il Gestore del SII popolato con le informazioni relative al settore idrico, si propone, come già indicato in precedenza, per i bonus sociali in vigore in tale settore di continuare a utilizzare la piattaforma SGate, per garantire la prosecuzione dell'erogazione fino al termine del periodo di agevolazione corrente, collegando successivamente in continuità il nuovo bonus per i successivi 12 mesi.

È essenziale che tale informazione non sia gestita dai singoli gestori del servizio idrico ma che sia centralizzata in SGate che già possiede la storia di tutte le richieste di agevolazione e di tutti gli esiti, al fine di tracciare in maniera centralizzata i periodi di agevolazione di ciascun beneficiario, anche per evitare possibili casi di benefici non dovuti per la mancanza di informazioni utili da parte dei gestori del servizio idrico e tenendo conto che l'intervento necessario per l'adeguamento di SGate sarebbe minimale.

In definitiva, si propone che nel periodo transitorio i gestori del servizio idrico continuino a interagire con SGate, opportunamente modificato per la gestione degli automatismi di cui si tratta, consentendo, in parallelo, l'adeguamento del Sistema Informativo Integrato al fine di estendere la sua gestione anche al servizio idrico. Solo al termine del predetto adeguamento si potrà effettuare il passaggio da SGate al Gestore del SII. Inoltre, mantenere SGate come piattaforma per la gestione delle richieste di agevolazione favorisce la disponibilità di un canale alternativo (backup), disponibile ai cittadini attraverso i Comuni/CAF, anche per il periodo transitorio, in caso di mancanza di alimentazione di SGate da parte del Gestore del SII.

Alla luce di quanto sopra, nelle more di quanto si dirà successivamente più in dettaglio, si riporta di seguito una proposta sostenibile per mantenere inalterato il flusso di informazioni oggi previsto fra SGate-Gestore del servizio idrico, assicurando al contempo l'automatizzazione dell'accesso al bonus da parte dei cittadini aventi diritto, automatizzando la filiera INPS-SGate-Gestore del servizio idrico:

- Alimentazione automatica di SGate dai flussi INPS, come indicato dalla stessa Autorità, con le attuali informazioni disponibili. SGate, come oggi, garantisce centralmente l'unicità del bonus e gestisce senza soluzione di continuità i periodi di agevolazione in automatico.
- SGate, mediante le stesse interfacce (web service, ftp, manuale), interagisce con i Gestori del servizio idrico.

- I Gestori del servizio idrico intercettano la fornitura con i dati ricevuti da SGate, ed in particolare: se incrociano il CF con una fornitura domestica, provvedono nell'erogare il bonus in fattura (utente diretto); in alternativa, in assenza di incrocio per CF, provvedono ad individuare la fornitura domestica per indirizzo residenza e/o abitato e erogano il bonus come utente indiretto, con bonifico o altra modalità. In ogni caso, il gestore ritorna l'esito OK/KO a SGate, in similitudine con le attuali Determine DACU, adottando, tuttavia, criteri meno restrittivi, allo scopo di erogare il bonus a tutti gli aventi diritto.
- Permane inalterato il processo di scarico-validazione-erogazione, a garanzia di affidabilità e continuità del servizio di erogazione del Bonus; garantendo la rendicontazione, registri, e flussi CSEA.

Tanto premesso, con riferimento al processo di identificazione attraverso l'INPS dei nuclei familiari agevolabili, si osserva che lo stesso rispetta gli attuali criteri già presenti nella gestione delle richieste di bonus idrico tramite SGate. Pur tuttavia, si ritiene indispensabile una maggiore definizione delle tempistiche, delle modalità e dei canali con cui l'INPS comunicherà al Gestore del SII gli eventi che comporteranno l'interruzione o la rettifica del riconoscimento del/i bonus.

In relazione al tracciato dei dati del beneficiario, si evidenzia la necessità che vengano trasmessi ai gestori del servizio idrico solo i dati necessari alla identificazione del beneficiario e alla conseguente erogazione dell'agevolazione, valutando - a regime - di garantire la presenza della fornitura dell'informazione relativa al contratto.

Con riguardo alla erogazione del bonus in fattura, si evidenzia, la necessità di individuare con precisione la fornitura diretta: è necessario, pertanto, che sia specificato che beneficerà della erogazione del bonus in fattura la sola fornitura domestica residente il cui CF corrisponde con l'utenza nella banca dati del gestore del servizio idrico, in quanto considerato beneficiario diretto del bonus. In assenza di incrocio del CF dell'intestatario ISEE (o di uno dei componenti) l'erogazione potrà avvenire mediante bonifico domiciliato all'intestatario ISEE, in quanto identificato quale utente indiretto avente diritto al bonus.

Tra le Opzioni illustrate ai fini dell'identificazione delle forniture individuali idriche agevolabili si ritiene che l'Opzione A sia quella da privilegiare a regime, poiché ritenuta maggiormente automatica. Tra i principali punti di forza di tale opzione si annovera: (i) la centralizzazione a livello nazionale delle informazioni delle forniture; (ii) la maggiore efficienza ed efficacia nella individuazione della fornitura e nella erogazione; (iii) il costante aggiornamento dei dati; (iv) garanzia nella univocità sia del periodo che della erogazione per nucleo da agevolare.

Per quanto attiene alle criticità di tale Opzione A, invece, bisogna considerare: (i) la gestione di eventuali dati errati forniti dai cittadini; (ii) la gestione di reclami; (iii) una differente strutturazione dei dati fra utenti indiretti e diretti; (iv) le possibili incompatibilità tra i tempi di sviluppo degli adeguamenti dei sistemi nazionali e l'avvio del riconoscimento automatico dei bonus agli utenti indiretti dal 1° gennaio 2021, come previsto dal DL 124/19.

In questa fase iniziale, tuttavia - al fine di traguardare con rapidità l'attuazione dell'automatismo nel riconoscimento del bonus - si suggerisce di adottare la soluzione più vicina alle attuali Determine DACU, e pertanto, l'Opzione B che si ritiene maggiormente sostenibile poiché meno impattante sui sistemi informativi già sviluppati dai gestori negli ultimi anni, mediante ingenti investimenti. Per l'implementazione dell'Opzione B, infatti, sarebbe solo necessaria la semplificazione delle regole da applicare per i controlli, in modo tale che, come anticipato, dalla possibilità – o meno - di individuazione della fornitura attraverso CF dipenda il trattamento della agevolazione come utente diretto o indiretto.

Tra le Opzioni illustrate ai fini dell'identificazione delle forniture centralizzate del servizio idrico integrato agevolabili, d'altra parte, l'Opzione A è certamente quella più automatica e da privilegiare a regime; peraltro, tale Opzione consente di tracciare in maniera accentrata, a livello nazionale, la fornitura del servizio idrico integrato di ciascun nucleo familiare, anche centralizzato, e consente, altresì, di tracciare in maniera univoca e omogenea sia i cittadini di utenze dirette che quelli di utenze indirette. I punti di forza e le criticità di tale opzione sono i medesimi precedentemente illustrati in relazione alla identificazione, in generale, delle forniture idriche agevolabili.

Si evidenzia, comunque, che l'adozione dell'Opzione A presuppone che i dati da prevedere nel DSU siano esaustivi ai fini della loro validazione e conseguente erogazione del bonus da parte dei gestori del servizio idrico (es: numero componenti, indirizzo di recapito, ecc.)

Per l'identificazione delle forniture centralizzate del servizio idrico integrato, tuttavia, nella fase iniziale – sempre al fine di traguardare con rapidità l'attuazione dell'automatismo - si rinnova il suggerimento di adottare la soluzione più vicina alle attuali Determine DACU che, in termini di sostenibilità, anche in tal caso, risulta essere l'Opzione B che minimizza gli impatti sugli attuali sistemi informativi dei gestori.

Si condivide, poi, la proposta 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, in quanto coerente con quanto previsto dal TIBSI. Tuttavia, andrebbe semplificata la determinazione del numero di componenti familiari e applicata la determinazione del Bonus in relazione al numero dei componenti adottati per la determinazione della tariffa in base al TICSII, continuando a utilizzare gli standard stabiliti dai competenti EGA fino al 1° gennaio 2022, ovvero fino alla definitiva acquisizione dei dati puntuali sulla composizione dei nuclei familiari.

In generale, anche in base alla esperienza ad oggi sviluppata nella gestione del Bonus idrico mediante piattaforma SGate, si evidenzia la necessità che tutte le informazioni e i controlli sui periodi di agevolazione e sul diritto al bonus, siano centralizzati e a cura del Gestore del SII, come oggi avviene per tramite di SGate. In tal modo, il gestore del servizio idrico effettuerà solo il controllo sulla validità della fornitura idrica - in continuità con quanto avviene oggi - assumendo che il cittadino ne abbia diritto e non ne abbia già beneficiato. Il gestore del servizio idrico ritornerà a SGate (o al Gestore del SII) l'esito della validazione e della erogazione. In tal modo, centralmente, SGate (o il Gestore del SII) avrà la conoscenza di tutta la storia del nucleo familiare e di tutta la filiera del bonus, indipendentemente dai gestori del servizio idrico.

Si evidenzia, inoltre, la necessità di individuare un processo che consenta automaticamente il rinnovo gestito centralmente da parte del Gestore del SII (o SGate) e che, quindi, trasmetta automaticamente la richiesta di rinnovo al gestore del servizio idrico, per la successiva fase di validazione della fornitura, erogazione, e trasmissione dell'esito al Gestore del SII (o SGate).



Si concorda con l'Autorità riguardo alla volontà di confermare quale data di decorrenza quanto previsto dalla attuale regolazione. A tale proposito, si evidenzia che, al fine di tener conto delle tempistiche necessarie al gestore del servizio idrico per la validazione della fornitura, tale data deve coincidere con *“il primo giorno del secondo mese successivo alla messa a disposizione al gestore delle informazioni”* da parte del Gestore del SII (come oggi avviene con SGate).

Non si condivide, invece, l'orientamento di porre in capo al gestore del servizio idrico il computo della data di inizio e 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; al contrario, si ritiene necessario che sia il computo del periodo di agevolazione che la verifica di unicità del bonus siano centralizzate a livello nazionale, attribuendo tale compito al Gestore del SII (o SGate).

L'accentramento della gestione dei periodi di agevolazione, non solo assicurerebbe un controllo a livello nazionale ma non precluderebbe la possibilità, in prospettiva, di automatizzare con maggiore uniformità la gestione dei bonus dei diversi servizi regolati, semplificandone gestione e comunicazione ai beneficiari.

## 2. DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE 204/2020/R/COM

### 2.1 Osservazioni puntuali

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

***Motivare la risposta.***

Il processo di identificazione attraverso l'INPS dei nuclei familiari agevolabili rispetta gli attuali criteri già presenti nella gestione delle richieste di bonus idrico tramite SGate. Pur tuttavia, considerato l'automatismo nel riconoscimento del bonus, si ritiene indispensabile una maggiore definizione delle tempistiche, delle modalità e dei canali con cui l'INPS comunicherà ai gestori del servizio idrico gli eventi che comporteranno l'interruzione o la rettifica del riconoscimento del/i bonus.

In relazione al tracciato dei dati del beneficiario, si evidenzia la necessità che vengano trasmessi ai gestori del servizio idrico solo i dati necessari alla identificazione del beneficiario e alla conseguente erogazione dell'agevolazione, ovvero i dati attualmente previsti dalle vigenti Determine DACU, valutando - a regime – di rendere obbligatoria anche la fornitura dell'informazione relativa al contratto, fermi restando, comunque, gli orientamenti espressi da codesta Autorità nel seguito del DCO in relazione al breve e medio periodo.

Con riguardo alla erogazione del bonus in fattura, si evidenzia, altresì, la necessità di individuare con precisione la fornitura diretta: è necessario, pertanto, che sia specificato che beneficerà della erogazione del bonus in fattura la sola fornitura domestica residente il cui CF corrisponde con l'utenza nella banca dati del gestore del servizio idrico, in quanto considerato beneficiario diretto del bonus. In assenza di incrocio del CF dell'intestatario ISEE (o di uno dei componenti) l'erogazione potrà avvenire mediante bonifico domiciliato all'intestatario ISEE, in quanto identificato quale utente indiretto avente diritto al bonus.

- 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 i gestori del servizio idrico?***

Tra le Opzioni illustrate ai fini dell'identificazione delle forniture individuali idriche agevolabili si ritiene che l'Opzione A sia quella da privilegiare a regime, poiché ritenuta maggiormente automatica.

Tra i principali punti di forza di tale opzione si annovera: (i) la centralizzazione a livello nazionale delle informazioni delle forniture individuali; (ii) la maggiore efficienza ed efficacia nella individuazione della fornitura e nella erogazione; (iii) il costante aggiornamento dei dati; (iv) garanzia nella univocità sia del periodo che della erogazione per nucleo da agevolare.

Per quanto attiene alle criticità di tale soluzione, invece, bisogna considerare: (i) la gestione di eventuali dati errati forniti dai cittadini; (ii) la gestione di reclami; (iii) una differente strutturazione dei dati fra utenti indiretti e diretti; (iv) le possibili incompatibilità tra i tempi di sviluppo degli adeguamenti dei sistemi nazionali e l'avvio del riconoscimento automatico dei bonus agli utenti indiretti dal 1° gennaio 2021, come previsto dal DL 124/19.

In questa fase iniziale, tuttavia - al fine di tragguardare con rapidità l'attuazione dell'automatismo nel riconoscimento del bonus - si suggerisce di adottare la soluzione più vicina alle attuali Determine DACU (sebbene con controlli più elastici), e pertanto, si fa riferimento alla proposta riportata nella Premessa del presente documento. In tal modo si attuerebbe una soluzione vicina all'Opzione B ma che preveda la semplificazione delle regole da applicare per i controlli, in modo tale che, in caso di individuazione della fornitura attraverso CF, l'erogazione del bonus avvenga direttamente in fattura poiché trattasi, evidentemente, di utente diretto beneficiario di bonus. In caso, invece, di mancata individuazione della fornitura attraverso CF, si dovrà prevedere che la richiesta di agevolazione venga necessariamente trattata come indiretta (centralizzata) e pertanto, intercettata la fornitura tramite indirizzo (con opzione LIKE), in ogni caso si procederà a erogare il bonus mediante bonifico domiciliato (o altra idonea modalità), in quanto il beneficiario del bonus viene identificato come utente indiretto.

In tal modo, l'Opzione B - rispetto alla Opzione C - consentirebbe di erogare il bonus anche in fattura (nei casi di utenti diretti), limitando l'erogazione mediante bonifico solo al caso degli utenti indiretti. Tanto premesso, si evidenzia comunque che con l'Opzione C, in base ai dati relativi al POD agevolato (CF dell'intestatario e indirizzo), i gestori del servizio idrico territorialmente competenti potrebbero non sempre intercettare la corrispondente fornitura idrica, in quanto il CF dell'intestatario del POD potrebbe non coincidere con il CF dell'intestatario della fornitura del servizio idrico.

L'Opzione B, così modificata, è evidentemente quella che determina minori impatti sui sistemi esistenti, in quanto più aderente alle attuali previsioni delle Determine DACU.

Per quanto attiene alle modalità da utilizzare nella fase di prima attuazione dell'automatismo per la trasmissione ai gestori del servizio idrico, da parte del Gestore del SII, delle informazioni funzionali alla gestione dei processi di cui si tratta, si ritiene che l'interfaccia tra il Gestore del SII e il gestore del servizio idrico integrato debba essere la medesima attualmente utilizzata per il sistema SGate (Web File, Web Service, ...).

SGate, infatti, potrebbe assorbire tutte le differenze e consentire ai gestori del servizio idrico di minimizzare gli interventi sui propri sistemi in uso, salvaguardando gli investimenti già operati per la gestione degli output di SGATE e consentendo la rapida attuazione delle nuove previsioni.

A tale fine SGate, alimentato dal Gestore del SII, potrebbe:

- a) prevedere in automatico il rinnovo delle agevolazioni annuali, garantendo - senza soluzione di continuità - l'erogazione del bonus agli aventi diritto rivenienti dal Gestore del SII;
- b) aggiornare in automatico, con le informazioni provenienti dal Gestore del SII, i dati di coloro che già beneficiano del bonus, garantendo, quindi, continuità;
- c) variare in automatico il diritto all'agevolazione di coloro che perdono il beneficio del bonus.

L'adozione della piattaforma SGate è, quindi, coerente con l'Opzione B (ma percorribile, comunque, anche in caso di Opzione C) e assicura flessibilità al sistema, agevolando, pertanto, l'implementazione di eventuali evoluzioni successive che potrebbero essere stabilite da codesta Autorità per il medio periodo.

Tra gli ulteriori elementi di rilievo, si evidenzia che, così come avviene oggi, attraverso la piattaforma SGate i gestori del servizio idrico potrebbero erogare il Bonus a tutti gli aventi diritto, eventualmente semplificando i controlli previsti dalle Determine DACU e garantendo l'automatismo nel rinnovo dell'agevolazione direttamente da SGate.

Tale automatismo, si osserva, sarebbe particolarmente necessario nel periodo transitorio (vedasi risposta agli S32 e S33). In questo modo si andrebbero ad agevolare i gestori idrici, in particolare quelli di minori dimensioni, e si garantirebbe un maggior tasso di erogazione del bonus agli aventi diritto.

Inoltre, mantenere SGate come piattaforma per la gestione delle richieste di agevolazione favorisce la disponibilità di un canale alternativo (backup), disponibile ai cittadini attraverso i Comuni/CAF, anche per il periodo transitorio, in caso di mancanza di alimentazione di SGate da parte del Gestore del SII.

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

Tra le Opzioni illustrate ai fini dell'identificazione delle forniture centralizzate del servizio idrico integrato agevolabili, l'Opzione A è certamente quella più automatica e da privilegiare a regime; peraltro, tale Opzione consente di tracciare in maniera accentrata, a livello nazionale, la fornitura del servizio idrico integrato di ciascun nucleo familiare, anche centralizzato, e consente, altresì, di tracciare in maniera univoca e omogenea sia i cittadini di utenze dirette che quelli di utenze indirette.

Come già evidenziato in risposta allo spunto di consultazione S6, tra i principali punti di forza di tale opzione si annovera: (i) la centralizzazione a livello nazionale delle informazioni delle forniture individuali; (ii) la maggiore efficienza ed efficacia nella individuazione della fornitura e nella erogazione; (iii) il costante aggiornamento dei dati.

Per quanto attiene alle criticità, invece, bisogna considerare: (i) la gestione di eventuali dati errati forniti dai cittadini; (ii) la gestione di reclami; (iii) una differente strutturazione dei dati fra utenti indiretti e diretti; (iv) le possibili incompatibilità tra i tempi di sviluppo degli adeguamenti dei sistemi nazionali e l'avvio del riconoscimento automatico dei bonus agli utenti indiretti dal 1° gennaio 2021, come previsto dal DL 124/19.

Si evidenzia, comunque, che l'adozione dell'Opzione A presuppone che i dati da prevedere nel DSU siano esaustivi ai fini della loro validazione e conseguente erogazione del bonus da parte dei gestori del servizio idrico (es: numero componenti, indirizzo di recapito, ecc.).

Per l'identificazione delle forniture centralizzate del servizio idrico integrato, tuttavia, nella fase iniziale - al fine di traghettare con rapidità l'attuazione dell'automatismo (sempre mediante integrazione tra Gestore del SII e SGate) si suggerisce di adottare la soluzione più vicina alle attuali Determine DACU che, in termini di sostenibilità, risulta essere l'Opzione B.

Come già evidenziato in risposta allo spunto di consultazione S6, infatti, l'Opzione B, opportunamente semplificata come proposto in precedenza, risulta meno impattante sui sistemi informativi già sviluppati dai gestori negli ultimi anni, mediante ingenti investimenti. Per l'implementazione dell'Opzione B, infatti, sarebbe solo necessaria la semplificazione delle regole da applicare per i controlli, in modo tale che, in caso di individuazione della fornitura attraverso CF, l'erogazione del bonus avvenga direttamente in fattura poiché trattasi evidentemente di utente diretto beneficiario di bonus. In caso, invece, di mancata individuazione della fornitura attraverso CF, si dovrà prevedere che la richiesta di agevolazione venga necessariamente trattata come indiretta (centralizzata) e pertanto, intercettata la fornitura tramite indirizzo, in ogni caso si procederà a erogare il bonus mediante bonifico domiciliato (o altra idonea modalità), in quanto il beneficiario del bonus viene identificato come utente indiretto.

Come elemento di rilievo, si ritiene di sottoporre all'attenzione di codesta Autorità l'opportunità di valutare e ottimizzare soluzioni che consentano di semplificare e automatizzare il riconoscimento del bonus minimizzando gli impatti delle implementazioni nei sistemi informativi dei gestori dei servizi idrici, salvaguardando i significativi investimenti già realizzati dagli stessi per gestire l'attuale ciclo di scarico-validazione-erogazione del bonus idrico.

Si ritiene, infatti, che il maggior sforzo debba essere profuso per gli sviluppi della nuova piattaforma centrale o, meglio, per le modifiche di SGate. Prevedere al contrario la necessità che siano i sistemi dei gestori del servizio idrico a essere modificati, comporterebbe (i) maggiori costi, (ii) un grado maggiore di complessità (in particolare per i piccoli gestori) e conseguentemente (iii) un rischio più elevato di mancato rispetto delle tempistiche previste dalla normativa. Il mantenimento di SGate, infine, è in linea con quanto già previsto da codesta Autorità in relazione alle modalità di gestione dei 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).***
- S 16. Si ritiene che vi siano ulteriori elementi di rilievo di cui l'Autorità dovrebbe tener conto?***

Al fine di garantire la verifica del rispetto del vincolo di unicità del bonus sociale idrico per nucleo familiare, si ritiene si debba privilegiare l'Opzione 2, sia per i motivi già espressi nel DCO sia poiché consente al Gestore del SII di centralizzare queste informazioni che costituiscono una base di conoscenza comune fra tutte le tipologie di bonus dei diversi servizi regolati da codesta Autorità. L'Opzione 2, inoltre, potrebbe continuare a utilizzare SGate come piattaforma che esegue i controlli di univocità e che già oggi riceve dai gestori del servizio idrico l'esito della validazione della fornitura e/o della erogazione del Bonus.

In alternativa, il gestore del SII dovrebbe garantire le medesime interfacce e funzionalità assicurate oggi da SGate con gli aggravii, le complessità, i rischi e le inefficienze già precedentemente argomentate.

Per quanto attiene alla verifica delle condizioni di agevolazione (in particolare della fornitura) si ritiene necessario valutare la possibilità di giungere, nella sequenza delle verifiche da parte dei gestori del servizio idrico, anche in assenza di incrocio con la specifica fornitura, sempre alla erogazione diretta mediante bonifico domiciliato (o altra idonea modalità) al cittadino avente diritto, in quanto trattasi di utenti indiretti beneficiari di bonus.

Infine, come già anticipato, si suggerisce - in attesa che il Gestore del SII sia popolato e in grado di gestire tutti i dati del servizio idrico - di mantenere inalterata la gestione di SGate e l'interfaccia con i gestori del servizio idrico. In ogni caso si suggerisce che anche il Gestore del SII possa adottare a regime le medesime modalità di interfaccia di SGate verso-da i gestori del servizio idrico, allo scopo di minimizzare gli impatti sui sistemi informativi dei gestori.



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

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 in quanto coerente con quanto previsto dal TIBSI. Tuttavia, andrebbe semplificata la determinazione del numero di componenti familiari e applicata la determinazione del Bonus in relazione al numero dei componenti adottati per la determinazione della tariffa in base al TICSÌ.

In relazione alla previsione di un cap al numero massimo di componenti del nucleo familiare utilizzabile ai fini della quantificazione del bonus sociale idrico, si osserva che il TICSÌ già prevede modalità transitorie standard per la definizione del numero di componenti del nucleo familiare sino al 31/12/2021. Non si ritiene, pertanto, opportuno definire un nuovo cap che andrebbe ad appesantire le necessità di sviluppo e di gestione dei sistemi, bensì si ritiene opportuno continuare a utilizzare gli standard stabiliti dai competenti EGA fino al 1° gennaio 2022, ovvero fino alla definitiva acquisizione dei dati puntuali sulla composizione dei nuclei familiari.

Riguardo alle modalità di erogazione del bonus e al ruolo del gestore del servizio idrico, nel caso l'Autorità dovesse preferire come modalità di identificazione della fornitura idrica individuale l'Opzione C, si evidenzia che sarebbe inevitabile anche per gli utenti diretti provvedere alla erogazione del Bonus mediante bonifico domiciliato o altra modalità. L'accredito in conto prevede che il Gestore del SII, come già avviene da SGate, trasmetta l'IBAN del beneficiario ai gestori del servizio idrico; si osserva altresì che, in tale evenienza, non si potrebbero effettuare le compensazioni in fattura consumi previste dal TIBSI e, pertanto, sarebbe necessario che il Gestore del SII trasmettesse ai gestori del servizio idrico l'IBAN del beneficiario.

***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.***

Nel caso dell'utenza indiretta che diviene diretta, il gestore del servizio idrico ha difficoltà nell'intercettare tutti i CF dei componenti indicati nell'ISEE che, peraltro, potrebbero essere variati nel tempo. Pertanto, si ritiene che, in fase di rinnovo automatico annuale, il Gestore del SII controlli l'esistenza di un CF dell'ISEE già beneficiario di bonus per il periodo di agevolazione, e quindi non trasmetta la richiesta automatica al gestore del servizio idrico, se non prima del termine del periodo di agevolazione. Al termine del periodo di agevolazione, il Gestore del SII, in automatico - se ricorrono ancora le condizioni - trasmette al gestore del servizio idrico la richiesta automatica dello stesso CF o di altro CF, in modo tale che il gestore del servizio idrico effettui la validazione e la relativa erogazione.

Analogamente, in caso di utenza diretta che diviene indiretta, il Gestore del SII invia richiesta automatica e il gestore del servizio idrico, in fase di validazione - come da Determine DACU - non troverà la fornitura idrica attiva e pertanto non erogherà il bonus in fattura come utente diretto; riceverà, invece, dal Gestore del SII la richiesta automatica di altro CF dello stesso ISEE e, non incrociando alcuna fornitura, provvederà alla erogazione tramite bonifico (o altra idonea modalità) come per l'utente indiretto.

In generale, anche in base alla esperienza ad oggi sviluppata nella gestione del Bonus idrico mediante piattaforma SGate, si evidenzia la necessità che tutte le informazioni e i controlli sui periodi di agevolazione e sul diritto al bonus, siano centralizzati e a cura del Gestore del SII, come oggi avviene per tramite di SGAte. In tal modo, il gestore del servizio idrico effettuerà solo il controllo sulla validità della fornitura idrica, in continuità con quanto avviene oggi, assumendo che il cittadino ne abbia diritto e non ne abbia già beneficiato. Il gestore del servizio idrico ritornerà a SGate (o al Gestore del SII), l'esito della validazione e della erogazione. In questo modo centralmente SGate (o il Gestore del SII) avrà la conoscenza di tutta la storia del nucleo familiare e di tutta la filiera del bonus, indipendentemente dai gestori del servizio idrico.

- 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?***
- 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)?***

Si condivide l'orientamento nel confermare l'agevolazione per un periodo di 12 mesi. Tuttavia, si evidenzia la necessità di individuare un processo che consenta automaticamente il rinnovo gestito centralmente da parte del Gestore del SII (o SGate) e che, quindi, trasmetta automaticamente la richiesta di rinnovo al gestore del servizio idrico, per la successiva fase di validazione della fornitura, erogazione, e trasmissione dell'esito al Gestore del SII (o SGate).

Si concorda con l’Autorità riguardo alla volontà di confermare quale data di decorrenza quanto previsto dalla attuale regolazione. A tale proposito, si evidenzia che (con riferimento a quanto riportato nel paragrafo 12.1), al fine di tener conto delle tempistiche necessarie al gestore del servizio idrico per la validazione della fornitura, tale data deve coincidere con *“il primo giorno del **secondo** mese successivo alla messa a disposizione al gestore delle informazioni”* da parte del Gestore del SII (come oggi avviene con SGate).

Tale indicazione riviene anche dalle vigenti Determine DACU; da un punto di vista operativo, infatti, risulterebbe insostenibile un tempo inferiore che preveda come data *“il 1° giorno del mese successivo a quello di trasmissione del flusso informativo”*. Si segnala, infine, la necessità di regolamentare eventuali richieste di agevolazione relative a periodi pregressi o futuri.

Non si condivide, invece, l’orientamento di porre in capo al gestore del servizio idrico il computo della data di inizio e 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; al contrario, si ritiene necessario che sia il computo del periodo di agevolazione che la verifica di unicità del bonus siano centralizzate a livello nazionale, attribuendo tale compito al Gestore del SII (o SGate). L’accentramento della gestione dei periodi di agevolazione, non solo assicurerebbe un controllo a livello nazionale ma non precluderebbe la possibilità, in prospettiva, di automatizzare con maggiore uniformità la gestione dei bonus dei diversi servizi regolati, semplificandone gestione e comunicazione ai beneficiari.

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

Si condivide il modello per garantire l'erogazione in continuità delle agevolazioni al termine dei primi 12 mesi, pur tuttavia si ritiene necessario chiarire che non vi è la necessità che il cittadino inoltri la prima domanda di accesso dal momento che l'INPS, in automatico, invia il flusso al Gestore del SII e questi verifica che il cittadino abbia diritto al bonus. Per quanto attiene ai rinnovi automatici, il Gestore del SII dovrebbe sempre ricevere i flussi DSU dall'INPS e quindi successivamente verificare se sussistono o permangono le condizioni per l'erogazione dell'agevolazione. Il gestore del SII, inoltre, qualora il DSU ricevuto si estenda a periodi successivi, dovrà prevedere - a scadenza del periodo di agevolazione - il rinnovo automatico del bonus e la relativa comunicazione al gestore del servizio idrico. In questo modo si eviteranno sovrapposizioni e mancati riconoscimenti. In buona sostanza, al pari di quanto oggi assicurato da SGate, il Gestore del SII deve tracciare per ogni cittadino i periodi di agevolazione che potrebbero anche essere differenti o futuri, avendo cura di trasmetterli ai competenti gestori del servizio idrico al termine del periodo di agevolazione corrente. Si evidenzia che tutto ciò può avvenire solo se vi è una gestione e un controllo centralizzato a livello nazionale.

***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?***

Come anche riportato nel par. 14.4, il ruolo dei gestori dipende molto dalla Opzione che l'Autorità intenderà adottare. Nella fase di prima attuazione del sistema di riconoscimento automatico, sarebbe auspicabile minimizzare i cambiamenti procedurali e adottare l'attuale

piattaforma SGate per la gestione automatica del Bonus, prevedendo, quale canale di input, oltre a quello (anche online) dei Comuni/CAF (su richiesta dei cittadini, anche per la presentazione del DSU per ottenere ISEE) anche quello alimentato automaticamente dal Gestore del SII. In questo modo, SGate assorbe le variazioni e la gestione automatica delle domande/rinnovi, mantenendo inalterata l'interazione da/verso i gestori del servizio idrico.

L'eventuale cambiamento di tale modalità, ovvero la eliminazione del middleware SGate fra il Gestore del SII e i gestori del servizio idrico, comporterebbe inevitabilmente un sovraccarico di attività e sviluppi a carico dei gestori, sia in termini di controlli che di attività (non ultima la comunicazione ai cittadini) che rendono inefficiente e costoso l'intervento moltiplicato per tutti i gestori del servizio. Peraltro, una politica distribuita dei controlli dei periodi e della accessibilità renderebbe debole e vulnerabile l'intero sistema di gestione dei bonus.

Si condivide che l'evoluzione traguardi l'interazione dei gestori con il SII, tuttavia, ciò deve avvenire pianificando un progetto complessivo che dettagli modalità e interazioni, in considerazione dei molteplici differenti contesti che caratterizzano le attività dei gestori del servizio idrico. Inoltre, questa integrazione dovrà consentire di semplificare le interazioni con i gestori del servizio, centralizzando controlli e informazioni. In breve, se un cittadino ha diritto a un qualsivoglia bonus relativo a un servizio regolato, tale beneficio deve essere automatico ed erogato in maniera semplice e diretta senza numerosi livelli di interlocuzione e intermediazione.

- 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 condivide l'orientamento di mantenere l'attuale centralizzazione delle comunicazioni ai cittadini.

Per quanto riguarda le utenze dirette, si condivide la necessità di una comunicazione centralizzata a inizio/modifica dell'agevolazione, mantenendo inalterata (a meno dell'indicazione del rinnovo) l'attuale informativa in fattura come prevista dal TIBSI, che trova riscontro in ciascuna fattura con la voce di accredito della quota parte *prodie* del bonus. Per quanto riguarda le utenze indirette, è invece sufficiente la comunicazione centralizzata ad ogni inizio agevolazione, a cui seguirà la comunicazione da parte del gestore del servizio idrico per le modalità di incasso del 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 condividono i punti di attenzione ma, non essendo al momento il Gestore del SII popolato con le informazioni relative al settore idrico, si propone per i bonus sociali in vigore in tale

settore di continuare a utilizzare la piattaforma SGate per garantire la prosecuzione dell'erogazione fino al termine del periodo di agevolazione corrente, collegando successivamente in continuità il nuovo bonus per i successivi 12 mesi.

È essenziale che tale informazione non sia gestita dai singoli gestori del servizio idrico ma che sia centralizzata in SGate che già possiede la storia di tutte le richieste di agevolazione e di tutti gli esiti, al fine di tracciare in maniera centralizzata i periodi di agevolazione di ciascun beneficiario anche per evitare possibili casi di benefici non dovuti per la mancanza di informazioni utili da parte dei gestori del servizio idrico. Per SGate l'intervento necessario sarebbe minimale. Per ogni domanda in scadenza, infatti, come da paragrafo 16.5, SGate dovrebbe semplicemente provvedere alla generazione automatica di un rinnovo in continuità, consentendo ai gestori del servizio idrico di effettuare l'erogazione.

Concludendo, si propone che nel periodo transitorio i gestori del servizio idrico continuino a interagire con SGate, opportunamente modificato per la gestione degli automatismi di cui si tratta, consentendo, in parallelo, l'adeguamento del Sistema Informativo Integrato al fine di estendere la sua gestione anche al servizio idrico. Solo al termine del predetto adeguamento si potrà effettuare il passaggio da SGate al Gestore del SII. Questa soluzione consentirebbe anche di avere a disposizione un backup in caso di criticità.