

Osservazioni e proposte de L'Associazione Codici in ordine a:

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

DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE
204/2020/R/COM

inviata via pec a: protocollo@pec.arera.it

Il documento per la consultazione si inquadra nell'ambito del procedimento avviato con deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente 28 gennaio 2020, 14/2020/R/COM (di seguito: deliberazione 14/2020/R/COM) per l'attuazione di quanto previsto in materia di riconoscimento automatico dei bonus sociali nazionali dal decreto-legge 26 ottobre 2019, n. 124, convertito con modificazioni dalla legge 19 dicembre 2019, n. 157.

Tale norma prevede l'adozione di meccanismi di riconoscimento automatico dei bonus sociali nazionali agli aventi diritto, al fine di colmare il divario tra potenziali beneficiari e i percettori effettivi dei bonus.

Con la presente dissertazione, l'associazione consumatori Codici intende palesare le proprie osservazioni e proposte con lo scopo di addivenire ad un provvedimento che sia effettivamente rispondente alle necessità dei consumatori soprattutto se, come nel caso in oggetto, appartengono alle fasce più deboli della società.

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

Gli scriventi ritengono che sia condivisibile prevedere l'individuazione dei nuclei familiari sulla base delle DSU presentate dai cittadini ai soggetti competenti e successivamente attestate dall'INPS. Come si dirà nel prosieguo, si ritiene che per addivenire ad un corretto automatismo nell'erogazione del bonus sia fondamentale prevedere che la DSU contenga necessariamente il codice POD/PDR/ codice di fornitura idrica o codice cliente idrico.

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?

Si condividono gli orientamenti dell'Autorità, anche in relazione ai criteri di prevalenza illustrati. In linea generale, si può concordare anche sull'eshaustività delle casistiche ma, come avviene sovente in questi casi, la realtà che si palesa nell'applicazione pratica delle norme è spesso poco prevedibile. Sarebbe raccomandabile, quindi, la previsione di meccanismi di adeguamento della normativa o delle clausole di chiusura che evitino antinomie e vuoti normativi.

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).

Come anticipato, si ritiene che la soluzione preferibile sia quella prevista all'Opzione A.

Tale opzione consentirebbe agevolmente al Gestore del SII di trasmettere tale informazione al gestore del servizio idrico territorialmente competente e a quest'ultimo di effettuare le successive verifiche di ammissibilità.

Si concorda anche sulla previsione di obbligatorietà dell'indicazione del codice utente idrico (ma anche del POD e PDR) nella DSU al fine di accedere al bonus.

Le altre opzioni, a parere di chi scrive, paiono invece eccessivamente macchinose e più suscettibili di generare errori in quanto comportano uno scambio di informazioni non ragionevolmente sopportabile dai gestori, soprattutto di piccole dimensioni.

La ricerca per CF, allo stato attuale, potrebbe comportare esiti diversissimi che non possono prevedersi nella loro interezza, tali, perciò, da causare errate o omesse erogazioni.

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?

Come palesato, l'unico strumento che, a nostro avviso, potrebbe eliminare la maggioranza delle problematiche di comunicazione fra i vari soggetti coinvolti è l'indicazione obbligatoria in DSU del codice utente idrico, POD e PDR.

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?

Non si può sottacere la necessità di addivenire al più presto ad un fattivo collegamento tra il SII e i gestori del servizio idrico. Questi ultimi devono provvedere all'aggiornamento delle anagrafiche con maggiore puntualità speditezza, dato che, secondo il diretto riscontro dei nostri sportelli territoriali, in molti casi, soprattutto nei comuni più piccoli, ciò non avviene.

Nelle more di tale auspicabile circostanza, si ritiene che la verifica postuma dei dati inseriti dai consumatori in DSU sia un banco di prova per superare le difficoltà di collegamento suddette.

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).

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 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.

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?

Le forniture centralizzate rappresentano la realtà maggiormente problematica nella materia in esame. Si ritiene che, date le difficoltà palesate nella maggioranza delle opzioni proposte relative alla comunicazione fra i vari soggetti interessati, almeno per una fase transitoria sia necessario scegliere l'opzione A.

Come detto, la DSU a nostro avviso, può rendere agevole l'individuazione delle utenze agevolabili minimizzando gli errori, sia per il gas metano che, soprattutto, per il sistema idrico.

L'individuazione delle forniture centralizzate gas e idriche sulla base dell'indirizzo di abitazione afferente al nucleo agevolabile indicato da INPS o, in subordine e ove diverso e disponibile, l'indirizzo di abitazione di uno dei componenti il nucleo familiare, tramite le forniture elettriche agevolate o per stadi, sono tutte plausibili e auspicabili (nella opzione per stadi si pone qualche perplessità dovuta ad un'eccessiva macchinosità derivante dalla presenza di un soggetto terzo non identificato) ma, allo stato, difficilmente perseguibili in particolare nel settore idrico dove vi sono difficoltà nel mettere in relazione i dati.

Gli scriventi ritengono che, probabilmente, la soluzione ideale sia un combinato disposto fra l'opzione A, la B e la C. I dati raccolti con le DSU, a nostro avviso, potrebbero essere incrociati con i dati INPS. Se la ratio della norma è quello di porre in essere una fattiva politica di sostegno alle fasce deboli, bisogna porre l'accento sulla capacità di far emergere più casi meritevoli di tutela, diversamente da quanto avvenuto finora.

Dopo la prima verifica, con i dati DSU autonomamente dichiarati, occorrerebbe verificare la platea dei percettori eventuali con i dati INPS e delle forniture elettriche agevolate. In caso di evidenze rilevanti, si potrebbe intervenire con l'opzione C2, invitando alla compilazione della documentazione.

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

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?

Si condividono gli orientamenti dell'Autorità in ordine alla verifica del rispetto del vincolo di unicità dei bonus. In un'ottica di unitarietà della gestione, l'opzione 2 appare preferibile per la verifica suddetta. Si confida, inoltre, che l'Autorità possa utilizzare la questione del bonus per addivenire ad un flusso informativo costante con tutti i gestori del servizio idrico.

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?

Nonostante si ritenga preferibile l'opzione A, maggiormente rispondente alle fattive esigenze di tutela, al fine di addivenire ad una celere applicazione della normativa, l'opzione B appare come la più idonea. Si potrebbe propendere anche per la sussistenza di un periodo transitorio che preveda per una prima fase l'opzione B e successivamente, tenuto conto delle tempistiche necessarie, l'opzione A.

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 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)?

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?

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 quanto illustrato in merito al processo di quantificazione e alle modalità di erogazione dei bonus. In ordine al bonus sociale idrico trattenuto dall'operatore in caso di morosità e oggetto di costituzione in mora, si sottolinea la necessità che la suddetta circostanza sia ben esplicitata sia nella fattura che nella costituzione in mora, al fine di permettere al consumatore di avere contezza della richiesta di pagamento e attivarsi in tal senso.

Come detto in precedenza, appare necessario per il settore idrico velocizzare i flussi informativi in materia anagrafica, sollecitando i soggetti preposti alle dovute verifiche al fine di semplificare il sistema dei controlli ed addivenire ad una gestione efficiente ed efficace.

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

Si condividono gli orientamenti relativi alla gestione dei casi di variazione. Anche in questo caso, appare necessario informare il consumatore dell'accredito del bonus residuo e del periodo per cui non beneficerà del bonus in quanto già fruito.

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 condividono la durata e le regole per la decorrenza dell'agevolazione.

S 25. Si condivide l'orientamento di porre in capo al gestore idrico competente 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)?

In tale ambito si ritiene, invece, che la verifica di unicità del bonus sociale idrico sia di competenza del SII al fine di evitare storture derivanti dalla gestione carente negli enti di più piccole dimensioni e favorire l'obbligatorietà di comunicazioni costanti con il SII e i suddetti.

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

Si condivide quanto illustrato dall'Autorità ma, si ritiene opportuno che siano previsti adeguati meccanismi informativi che rendano edotti i percettori circa le tempistiche e le modalità di erogazione del bonus al termine dei primi 12 mesi.

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?

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?

La previsione di un meccanismo automatico di erogazione del bonus è, fuori d'ogni dubbio, un passo avanti nella tutela del consumatore. Chi scrive ritiene, però che sia necessario un forte e pregnante controllo dell'Autorità sulla fattiva messa in opera da parte delle imprese di distribuzione e dei venditori.

Ciò che desta maggiore preoccupazione è, invece, il mercato idrico. È notorio, infatti, che in tale settore vi siano le maggiori criticità legate alla scarsa (o addirittura mancante) gestione delle anagrafiche degli utenti. È necessario che si provveda, anche con la previsione di sanzioni, alla definizione di tempi e modalità specifiche in ordine al flusso informativo tra gestori e SII. L'erogazione dei bonus e le eventuali successive variazioni degli stessi non possono ragionevolmente effettuarsi nel fallace sistema attuale, ciò comporterebbe notevoli diseguglianze e anacronismi sul territorio nazionale, palesemente in contrasto con la ratio della norma.

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 il mantenimento delle comunicazioni come previste, sottolineando come debba essere posta particolare attenzione agli utenti del mercato idrico. Si ritiene, infatti, che sia sempre necessaria un'informativa personalizzata disgiunta dalla fatturazione.

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.

La fase di transizione, secondo l'associazione Codici, sarà la più delicata e, quindi, quella su cui bisognerà porre maggiore attenzione. Sarà necessario informare accuratamente i consumatori della nuova normativa, della necessità di fare la DSU per usufruire del bonus e della possibilità di dirimere eventuali problemi con le procedure previste.

Si auspica che l'Autorità riconosca il ruolo dirimente delle Associazioni dei Consumatori prevedendo adeguati strumenti di formazione e di intervento in supporto all'attività dello sportello che, verosimilmente, soprattutto nelle prime fasi, sarà oberato di richieste.

In conclusione, si ritiene che la previsione di un automatismo nell'erogazione del bonus possa ampliare la platea dei percettori dello stesso, perseguendo auspicabili finalità di welfare e sostegno alle fasce più bisognose della popolazione. Le difficoltà di comunicazione fra i vari soggetti interessati, però, potrebbero comportare omissioni o, comunque, iniquità nell'erogazione del bonus. Per questi motivi, l'associazione Codici ritiene che, almeno in una prima fase, sia opportuno potenziare lo strumento della DSU, facendo in modo che l'utenza interessata sia indicata nella stessa. Per far ciò, oltre ad una corretta comunicazione ai consumatori, sarà necessaria anche la collaborazione dei CAF e dei soggetti abilitati alla compilazione della DSU al fine di avere una fattiva tutela.

Maggiore attenzione dovrà essere destinata al mercato idrico, con la previsione di sanzioni in caso di mancato aggiornamento e comunicazione al SII e alle utenze condominiali.

Si auspica, ovviamente, che nell'immediato futuro sia possibile addivenire ad una corretta gestione delle forniture interessate solo con codice fiscale, in modo da erogare il bonus alla totalità degli aventi diritto.

Per l'associazione Codici,

Avv. Antonietta Votta

