

Osservazioni di Utilitalia - Prot. n. 1418/2020/AR del 9/07/2020

DCO 204/2020/R/COM

“Orientamenti in materia di riconoscimento automatico agli aventi diritto dei bonus sociali nazionali (decreto-legge n. 124/19)”

Osservazioni UTILITALIA

INDICE

1. CONSIDERAZIONI GENERALI	3
1.1. LE TEMPISTICHE DI ATTUAZIONE E LA DEFINIZIONE DEI FLUSSI INFORMATIVI.....	3
1.2. L'IMPLEMENTAZIONE DELL'“OPZIONE A – RICHIESTA DI INTEGRAZIONE DEL MODELLO DI DSU”	5
1.3. IL RUOLO DEI GESTORI DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO PER: LA VERIFICA DI UNICITÀ DEL BONUS, LE COMUNICAZIONI PUNTUALI AGLI UTENTI	7
1.4. UNA PRIMA STIMA DEGLI COSTI CONNESSI ALL'IMPLEMENTAZIONE DEI SISTEMI INFORMATIVI E DEI NUOVI FLUSSI DI INFORMAZIONI	7
2. OSSERVAZIONI PUNTUALI	8
L'INDIVIDUAZIONE DEI NUOVI NUCLEI FAMILIARI DA AGEVOLARE: IL RUOLO DELL'INPS	8
L'INDIVIDUAZIONE DELLA FORNITURA DA AGEVOLARE: IL RUOLO DEL GESTORE DEL SII E DEI GESTORI DEL SERVIZIO IDRICO	8
<i>Forniture individuali elettriche e gas.....</i>	<i>8</i>
<i>Forniture individuali del servizio idrico integrato.....</i>	<i>9</i>
<i>Forniture centralizzate di gas metano e del servizio idrico integrato.....</i>	<i>11</i>
<i>La verifica dell'unicità dell'agevolazione</i>	<i>13</i>
LA QUANTIFICAZIONE E L'EROGAZIONE DELLA COMPENSAZIONE	14
<i>Quantificazione dei bonus.....</i>	<i>14</i>
<i>Variazioni delle condizioni rilevanti ai fini dell'erogazione della compensazione</i>	<i>16</i>
<i>Durata e decorrenza dell'agevolazione.....</i>	<i>17</i>
EROGAZIONE IN CONTINUITÀ DELL'AGEVOLAZIONE	18
RUOLO DELLE IMPRESE DI DISTRIBUZIONE, DEI VENDITORI E DEI GESTORI DEL SERVIZIO IDRICO.....	18
INFORMAZIONE E TUTELA DEI CLIENTI/UTENTI FINALI	20
IL PERIODO TRANSITORIO	20
GESTIONE IN CONTINUITÀ DEI BONUS IN VIGORE, ACCESSO ALL'AGEVOLAZIONE DEI NUOVI PERCETTORI, QUANTIFICAZIONE ED EROGAZIONE	21

1. CONSIDERAZIONI GENERALI

Utilitalia ritiene che il DCO n. 204/2020/R/com, recante *“Orientamenti in materia di riconoscimento automatico agli aventi diritto di bonus sociali nazionali (Decreto Legge n. 124/19”*, costituisca un tassello fondamentale per l’attuazione del dettato normativo in materia di attribuzione automatica dei bonus nazionali a partire dal 1° Gennaio 2021.

La Federazione, in accordo con quanto rappresentato dalla stessa ARERA, ha accolto con favore l’introduzione di tale previsione normativa, ritenuta necessaria per superare il divario tra potenziali beneficiari e i precettori effettivi del bonus. Infatti, come evidenziato dall’Autorità in molteplici occasioni, il rapporto tra i nuclei familiari effettivamente agevolati e quelli potenzialmente destinatari dell’agevolazione si è sempre mantenuto molto basso (tra il 30% e il 35%) anche per i bonus energetici, seppur di più antica introduzione.

Inoltre, l’attribuzione del bonus sociale attraverso un meccanismo automatizzato adeguatamente funzionante ed affidabile determinerebbe un condivisibile alleggerimento degli oneri attualmente riscontrabili in capo agli operatori ai fini della gestione operativa del modello basato sull’istanza puntuale da parte degli aventi diritto.

In ogni caso si ravvisa che la realizzazione di un sistema automatizzato di concessione e gestione del bonus costituisce un’innovazione particolarmente rilevante per la generalità degli operatori coinvolti ed in particolare per il Gestore del SII. Tenuto conto delle necessarie modifiche che dovranno implementarsi per passare da un sistema di attribuzione dei bonus “a domanda”, ad un sistema di attribuzione automatica agli aventi diritto, nonché delle significative complessità che tale passaggio richiede in termini di interazioni tra i numerosi soggetti coinvolti e di relative implementazioni informatiche, Utilitalia ritiene importante rappresentare nel seguito le principali considerazioni di carattere generale sulle proposte dell’Autorità in materia.

1.1. Le tempistiche di attuazione e la definizione dei flussi informativi

Come noto, il D.L. 194/2019 impone il riconoscimento automatico dei bonus nazionali a partire dal 1° gennaio 2021. Tuttavia il meccanismo di attribuzione automatica, che ARERA propone nel DCO in esame, sostituirebbe del tutto il sistema attualmente previsto per l’erogazione “a domanda” dei bonus, che vedeva nella piattaforma SGAtè il principale strumento di raccordo tra tutti i soggetti coinvolti. Tali modifiche richiederanno sicuramente un periodo di implementazione che andrà oltre il 1° gennaio 2021, anche in considerazione del ruolo essenziale di alcuni dei nuovi soggetti coinvolti, in primis il Gestore del SII, il quale dovrà definire i necessari nuovi flussi informativi che coinvolgeranno i soggetti istituzionali e gli operatori della filiera (sia energetica che idrica).

Più in particolare, in tale contesto non si riscontrano ancora specifiche evidenze in merito allo stato dei lavori ed alle effettive possibilità che il Gestore del SII possa procedere in tempo utile con le necessarie implementazioni, conseguire i risultati attesi e gestire i processi in maniera

ottimale. Ciò anche in considerazione del fatto che precedenti estensioni delle competenze e delle responsabilità del SII in nuovi ambiti, come quello del settlement gas, hanno comunque determinato criticità iniziali ed esigenze di *fine tuning*. Si paventa quindi il rischio di potenziali inefficienze, errori o ritardi i quali potrebbero anche determinare concessioni retroattive dei bonus, oltre che un incremento delle attività di gestione dei reclami.

Appare inoltre importante ricordare che, se nel caso dei bonus energetici, abbiamo un meccanismo consolidato in quanto introdotto a partire dal 2008, nel caso del bonus idrico, l'introduzione del meccanismo di riconoscimento a partire dal 1° gennaio 2018 ha visto l'insorgere di una serie di criticità, non ancora del tutto superate, legate soprattutto all'individuazione delle utenze agevolate indirette, in assenza del CF dell'intestatario della fornitura o di indirizzi forniti dal richiedente diversi dall'effettivo indirizzo della fornitura. In generale, come noto, l'assenza di un sistema universale di codifica degli indirizzi ha comportato numerose difficoltà nell'individuazione della fornitura idrica tale da richiedere ai gestori onerosi interventi manuali per portare a compimento le verifiche delle richieste di ammissione al bonus con esito positivo. A questo si aggiunga che nel servizio idrico integrato vi è ancora l'assenza di un identificativo univoco per le forniture, a differenza che nell'energia elettrica e nel gas naturale. In assenza di tale codice, le forniture possono essere identificate utilizzando dei "codici" definiti da ogni gestore (es. codice contratto) oppure il codice di fornitura (opportuno considerare che il campo indirizzo di fornitura, potendo differire rispetto all'indirizzo catastale dell'immobile, può presentare criticità nell'utilizzo).

La Federazione ritiene dunque che le criticità sopra richiamate si possano nuovamente ravvisare con l'introduzione del nuovo meccanismo di riconoscimento automatico.

In aggiunta a quanto sopra detto, la gestione del processo di automatismo dell'assegnazione del bonus risulterebbe ancora più gravoso per i gestori idrici rispetto ai gestori energetici in quanto, come evidenziato da ARERA al punto 10.19 del DCO in esame, il Gestore del SII non dispone di alcuna informazione in relazione alle forniture e alle utenze idriche, non essendovi l'obbligo per i gestori idrici di accreditamento al SII.

Pertanto, se da un lato, per semplificare e rendere più efficiente il meccanismo di riconoscimento automatico dei bonus, si può valutare positivamente l'introduzione di un ruolo centrale del Gestore del SII per la gestione dei bonus, , dall'altro si ritiene che **l'implementazione delle nuove modalità di funzionamento del riconoscimento automatico dei bonus nazionali energetici ed idrico proposte nel DCO in esame richiedano una tempistica difficilmente compatibile con la data del 1° gennaio 2021.**

In ragione di quanto sopra esposto, appare importante che, per consentire un'attuazione del riconoscimento automatico dei bonus nel più breve tempo possibile siano **garantiti, almeno per un sufficiente periodo transitorio, gli stessi flussi di informazioni ad oggi previsti con il sistema SGAt.** Sarebbe dunque auspicabile il mantenimento della piattaforma SGAt come strumento

Osservazioni di Utilitalia - Prot. n. 1418/2020/AR del 9/07/2020

di raccordo tra le informazioni dell'INPS inerenti l'individuazione dei nuclei familiari in condizioni di vulnerabilità economica e le verifiche che dovranno effettuare i gestori per l'individuazione della fornitura da agevolare.

Nel frattempo, si potrebbero effettuare valutazioni più precise ed organiche in merito al percorso di definizione del meccanismo automatico basato sulla centralizzazione presso il Gestore del SII.

Nelle more di quanto si dirà nel paragrafo successivo in relazione alla necessità di integrazione della DSU, nel seguito si espone nel dettaglio una possibile proposta per mantenere inalterato il flusso di informazioni oggi previsto con SGAtè, assicurando al contempo l'automatizzazione dell'accesso al bonus da parte dei clienti finali aventi diritto.

Box 1-1 – Proposta alternativa per l'implementazione del nuovo meccanismo di riconoscimento automatico dei bonus nazionali

- *Alimentazione automatica di SGAtè dai flussi INPS, come indicato dalla stessa Autorità, con le attuali informazioni disponibili. SGAtè, come oggi, garantisce centralmente l'unicità del bonus e gestisce senza soluzione di continuità i periodi di agevolazione in automatico.*
- *SGAtè, mediante le stesse interfacce (web service, ftp, manuale), interagisce con gli operatori energetici ed idrici.*
- *Gli operatori energetici ed idrici intercettano la fornitura con i dati ricevuti da SGAtè, In particolare i distributori di gas metano ed i gestori del SII: 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 SGAtè, in analogia a quanto attualmente previsto*
- *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.*
- *La decorrenza sarà calcolata da SGAtè a partire dal primo giorno del secondo mese successivo a quello di trasmissione del flusso informativo inerente il nucleo da agevolare da parte dell'INPS.*
- *L'erogazione in continuità del bonus potrà essere garantita da SGAtè mediante il controllo sul periodo di validità delle DSU trasmesse dall'INPS.*

In conclusione, come elemento di rilievo, si ritiene di sottoporre all'attenzione dell'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 degli operatori, salvaguardando i significativi investimenti già realizzati dagli stessi

per gestire l'attuale ciclo di scarico-validazione-erogazione dei bonus. Si ritiene, infatti, che il maggior sforzo debba essere profuso per gli sviluppi della nuova piattaforma centrale o per le modifiche di SGAt. Prevedere al contrario la necessità che siano i sistemi degli operatori ad essere modificati, comporterebbe: i) maggiori costi, ii) un grado maggiore di complessità (in particolare per i piccoli gestori del servizio idrico integrato) e conseguentemente iii) un rischio più elevato di mancato rispetto delle tempistiche previste dalla normativa. Il mantenimento di SGAt, infine, è in linea con quanto già previsto da codesta Autorità in relazione alle modalità di gestione dei bonus per disagio fisico.

1.2. L'implementazione dell'“Opzione A – richiesta di integrazione del modello di DSU”

Come specificato dall'Autorità nel Par. 9 del DCO in esame, la DSU diventa l'elemento essenziale per procedere all'attribuzione automatica dei bonus nazionali.

Al fine di superare alcune delle principali criticità riscontrabili soprattutto per l'individuazione delle forniture idriche dirette e centralizzate e dunque per l'individuazione delle forniture centralizzate di gas metano, appare essenziale che l'Autorità avvii quanto prima **l'iter di richiesta di integrazione del modello di DSU con le informazioni necessarie a rendere più semplice ed efficiente il processo di identificazione della fornitura idrica e centralizzata di gas metano**

L'Opzione A consentirebbe infatti di tracciare in maniera accentrata ed omogenea, a livello nazionale, sia i cittadini di utenze dirette che quelli di utenze indirette, si avrebbe una maggiore efficienza ed efficacia nella individuazione della fornitura e quindi nella erogazione del bonus ed un costante aggiornamento dei dati.

Si ritiene quindi necessario prevedere l'integrazione del modello DSU:

- i. nel caso di forniture idriche dirette con il codice di fornitura/codice utente idrico;
- ii. nel caso di fornitura centralizzata di gas metano e idrica con:
 - a. autodichiarazione, ai sensi del d.P.R. 445/2000, (se del caso) che l'abitazione di residenza del nucleo (o, in alternativa, l'abitazione di uno dei componenti del nucleo, ove diversa dalla prima e indicata nella DSU) sia in un condominio;
 - b. autodichiarazione, ai sensi del d.P.R. 445/2000, (se del caso) che il nucleo (o, in alternativa) un componente del nucleo (vedi sopra) usufruisce di una fornitura condominiale di gas naturale e/o idrica;
 - c. PDR e codice di fornitura/codice utente idrico relativo alla eventuale fornitura centralizzata/alle eventuali forniture centralizzate di cui sopra

Si propone inoltre di dare la possibilità di inserire nella DSU anche l'IBAN per una più efficiente erogazione dei bonus agli utenti indiretti.

Infine per una corretta quantificazione dei bonus nazionali appare essenziale anche in questo caso l'integrazione della DSU con l'informazione inerente la numerosità della famiglia

anagrafica. L'alternativa infatti prospettata da ARERA di considerare il nucleo familiare in luogo della famiglia anagrafica, non appare perseguibile, in quanto non conseguirebbe l'obiettivo primario dei bonus ossia garantire di fatto uno sconto in bolletta agli effettivi fruitori dei servizi in questione.

1.3. Il ruolo dei gestori del servizio idrico integrato: la verifica di unicità del bonus, le comunicazioni puntuali agli utenti

In un'ottica di modifica delle modalità di attribuzione automatica dei bonus sociali e quindi di centralità del ruolo del Gestore del SII, **una delle principali criticità rilevabili per i gestori idrici è sicuramente la verifica di unicità del bonus sociale idrico**. Come noto infatti, nell'attuale processo di attribuzione del bonus la verifica del rispetto di tale vincolo di unicità viene assicurata da SGAt e per tutte le tipologie di bonus.

Laddove dovesse essere confermata l'impostazione del presente DCO, l'Autorità propone, tra le varie opzioni, che la verifica di unicità del bonus idrico possa eventualmente essere attribuita direttamente al gestore del servizio idrico integrato. Tale proposta non si ritiene perseguibile in quanto, in generale, si ritiene fondamentale che in campo **alle imprese di distribuzione, ai venditori e ai gestori del servizio idrico integrato spetti, per quanto di competenza, la verifica della sussistenza delle sole condizioni oggettive di ammissibilità afferenti la fornitura**.

Analogamente, non può essere in capo al gestore idrico la definizione del periodo di agevolazione e l'invio di comunicazioni puntuali agli utenti finali.

In altre parole, alle imprese di distribuzione, ai venditori, e ai gestori idrici dovrebbe spettare, per quanto di competenza, esclusivamente:

1. la verifica di coerenza tra le informazioni relative al soggetto beneficiario e alla fornitura;
2. la quantificazione del bonus sociale energetico, gas e idrico;
3. l'erogazione del bonus.

1.4. Una prima stima degli costi connessi all'implementazione dei sistemi informativi e dei nuovi flussi di informazioni

Le modifiche richieste per l'implementazione del nuovo sistema di attribuzione automatica dei bonus nazionali richiederà necessariamente per i distributori, venditori e i gestori del servizio idrico integrato sia costi di investimento per l'implementazione dei sistemi informativi al fine di recepire le modifiche dei flussi informativi, sia costi operativi necessari per la gestione del periodo transitorio.

In ogni caso l'impatto economico di tali implementazioni dipenderà dalle soluzioni finali che si definiranno, maggiori controlli in capo al Gestore implicano ovviamente un investimento di maggiore rilevanza e un più oneroso mantenimento dei processi.

La possibilità di mantenere l'attuale modello di gestione del bonus, e quindi la piattaforma SGate, comporterebbe un onere molto ridotto, almeno nel periodo transitorio, rispetto a quello che si dovrebbe sostenere nel caso in cui si dovessero confermare le proposte dell'Autorità nel DCO in esame.

2. OSSERVAZIONI PUNTUALI

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

Q1. *Si condividono gli orientamenti dell'Autorità in relazione al processo di identificazione dei nuclei familiari agevolabili? Motivare la risposta.*

R1. Si condivide, si ritiene però necessario che il modello DSU sia opportunamente aggiornato al fine di contenere direttamente le informazioni relative al POD/PDR/codice fornitura idrica o codice cliente idrico, nonché al numero componenti della famiglia anagrafica.

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

Forniture individuali elettriche e gas

Q2. *Si condividono gli orientamenti dell'Autorità in relazione al processo di identificazione delle forniture individuali elettriche e di gas metano agevolabili?*

Q3. *Si condividono i criteri di prevalenza illustrati in relazione alle diverse possibili casistiche?*

Q4. *Le casistiche illustrate si ritengono esaustive?*

Q5. *Si ritiene che vi siano ulteriori elementi di rilievo di cui l'Autorità dovrebbe tener conto? Motivare le risposte e, in caso non si condividano gli orientamenti illustrati, formulare proposte alternative.*

R2 - R3 - R4 - R5. Si suggerisce la necessità di prediligere criteri di semplificazione delle modalità di individuazione delle forniture individuali a cui associare il bonus, evitando in particolare eventuali ripartizioni del bonus su diversi punti di fornitura. Si richiede siano direttamente i nuclei famigliari aventi diritto a specificare, possibilmente già attraverso la DSU, i punti di fornitura a cui associare il bonus.

Forniture individuali del servizio idrico integrato

- Q6.** *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).*
- Q7.** *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?*
- Q8.** *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?*

R6. In analogia a quanto rappresentato nelle considerazioni generali, in un'ottica in cui a regime vi sarà la centralità del ruolo del Gestore del SII per la corretta erogazione dei bonus sociali, si ritiene fondamentale prevedere l'integrazione del modello DSU con le informazioni minime necessarie per agevolare il processo di identificazione della fornitura idrica e quindi con il codice di fornitura/codice utente nel caso di utenti diretti.

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.

Tuttavia nelle more dell'implementazione di tale Opzione, si tenga invece in considerazione, anche in base all'esperienza avuta con SGAt e in fase di avvio del meccanismo di riconoscimento del bonus, che l'Opzione B – simile, per alcuni versi, alle verifiche attualmente previste su SGAt - ad oggi richiederebbe un *effort* da parte dei gestori idrici difficilmente sostenibile, in quanto significherebbe reimpostare nuovamente tutti i processi di verifica secondo le regole di prevalenza esposte al Par. 10.2, in cui peraltro si ravvisa un'elevata probabilità di incorrere in errori di validazione, sui quali i gestori dovrebbero intervenire manualmente.

Per tali ragioni, nel caso in cui l'Autorità volesse comunque optare per l'Opzione B, si evidenzia la necessità di semplificare le regole da applicare per i controlli, prevedendo che il gestore verifichi la corrispondenza tra un CF del nucleo familiare e la fornitura. In caso affermativo, avverrà l'erogazione del bonus direttamente in fattura poiché trattasi evidentemente di utente

Osservazioni di Utilitalia - Prot. n. 1418/2020/AR del 9/07/2020

diretto beneficiario di bonus. In caso, invece, di mancata individuazione della fornitura attraverso il CF, si dovrà prevedere un processo di individuazione della fornitura semplificato rispetto a quanto proposto nel DCO ai punti 10.31-10.32-10.33. Ad esempio prevedendo che la richiesta di agevolazione venga trattata necessariamente 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.

Si evidenzia, tuttavia, che, l'opzione B sarebbe percorribile solo a seguito della sottoscrizione di un accordo tra il Gestore ed il Ministero dell'Interno (che ad oggi non risulta ancora possibile) per poter accedere ai dati dell'ANPR ed avere quindi disponibili i dati (anagrafici e CF) di tutti i residenti nel Comune.

In alternativa si potrebbe valutare di adottare una soluzione che identifichi il cliente che ha diritto al bonus sociale tramite il CF fornito al Gestore dall'ATID seguendo il seguente iter di operatività:

- esito positivo dell'identificazione della fornitura idrica diretta: erogazione del bonus nel documento di fatturazione.
- esito negativo dell'identificazione della fornitura idrica diretta: erogazione del bonus mediante assegno verso indirizzo di residenza assumendo in via indiretta che laddove non ci sia corrispondenza con un CF ci si riferisca ad una fornitura centralizzata.

Tale proposta trae origine dall'esperienza maturata sul campo in termini di erogazione di bonus idrico: infatti dalle attività svolte emerge che la verifica sulla coincidenza degli indirizzi di residenza è poco efficace e può determinare mancata erogazione ai cittadini del bonus dovuto.

Sarebbe inoltre necessario ottenere nei flussi informativi il CF di tutti i componenti del nucleo familiare.

In ogni caso, per le criticità esposte si propone di considerare, nelle more dell'introduzione a regime del ruolo del Gestore del SII, la possibilità di continuare a lavorare sulla piattaforma SGAt e per un periodo transitorio, secondo quanto proposto nel Box 1.

Infine si segnala che, con riferimento al momento iniziale di individuazione del gestore tramite l'Anagrafica Territoriale del Servizio Idrico (ATID) tale metodo non è esente da criticità. Vi sono infatti situazioni di utenze di confine che potrebbero essere associate al gestore non corretto, ovvero situazioni dove i Comuni non sono gestiti dal soggetto affidatario, che implicano la necessità che l'associazione Comune-Gestore sia individuata considerato i Comuni nell'ATID che sono sia affidati sia gestiti.

R7. Come attualmente tra SGAt e gestori, si propone che la trasmissione delle informazioni dal Gestore del SII ai gestori del servizio idrico integrato possa avvenire tramite tracciato xml con

Osservazioni di Utilitalia - Prot. n. 1418/2020/AR del 9/07/2020

indicazione dei dati relativi al nucleo familiare da agevolare (CF, numerosità, indirizzo di residenza, codice utente e codice PUF se possibile).

Si evidenzia che, oltre al tracciato xml, potrebbe essere utile prevedere ulteriori modalità, analogamente a quanto è stato previsto per l'attuale interfacciamento con SGAtè (portale per la gestione "manuale" delle informazioni sui nuclei agevolabili, web service per la gestione "automatica" ed integrata delle informazioni con i gestionali del gestore) al fine di rispondere a situazioni di partenza diverse dei gestori idrici, in termini di numerosità dei nuclei agevolabili da gestire, tempistiche di adeguamento informatico differenziate, livelli di "informatizzazione" del gestore.

R8. Come già precedentemente rappresentato si ribadisce che, al fine di poter disporre di un set informativo completo stante l'attuale mancanza di collegamento tra Sistema Informativo Integrato e gestori del servizio idrico, per le utenze individuali la DSU dovrebbe poter contenere il codice utente, il codice fiscale e la numerosità del nucleo familiare da agevolare.

Forniture centralizzate di gas metano e del servizio idrico integrato

- Q9.** *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).*
- Q10.** *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).*
- Q11.** *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*
- Q12.** *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.*
- Q13.** *Si ritiene che vi siano ulteriori elementi di rilievo di cui l'Autorità dovrebbe tener conto?*

R9 - R11. La scrivente associazione ritiene che, ai fini dell'identificazione delle forniture centralizzate di gas metano agevolabili, l'Opzione A sia quella più idonea a consentire la

realizzazione dell'obiettivo. Si ritiene che le altre opzioni non assicurino adeguati livelli di semplificazione e facilità di accesso ai bonus.

R10 – R12. Come evidenziato nel Par. **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.** l'individuazione delle forniture idriche centralizzate ha sempre rappresentato un elemento di forte criticità per l'erogazione del bonus sociale. Si ritiene dunque che con la nuove modalità di riconoscimento automatico tale criticità possa ravvisarsi nuovamente non essendovi più nelle disponibilità del gestore alcune informazioni minime necessarie – anche se ad oggi facoltative – per poter erogare il bonus agli utenti beneficiari indiretti, ossia il codice di fornitura e l'IBAN.

Senza considerare che, più in generale, è stato rilevato che in molti casi la modalità di erogazione del bonus agli utenti indiretti mediante assegno circolare non trasferibile – laddove non sia stato fornito l'IBAN – non risulta efficace in quanto tale assegno non viene incassato per lungo tempo.

In aggiunta, si consideri che la necessità di individuare puntualmente la fornitura deriva altresì dall'esigenza di puntuale verifica circa la spettanza della componente di bonus relativa al servizio di fognatura e/o depurazione, alla luce del fatto che, come noto, dal 1 gennaio 2020 il bonus idrico comprende copertura anche tali ultimi servizi, ovviamente esclusivamente nel caso in cui essi siano erogati (dunque addebitati) all'utenza.

Per tali ragioni appare fondamentale il perseguimento dell'Opzione A, al fine di avere, a regime, la semplificazione e l'efficientamento del processo di erogazione automatica del bonus.

In subordine per l'identificazione delle forniture centralizzate del servizio idrico integrato, nella fase iniziale - al fine di traghettare con rapidità l'attuazione dell'automatismo (sempre mediante integrazione tra Gestore del SII e SGAt) si ripropone quanto rappresentato nello spunto 6, ossia che si possa valutare di perseguire l'Opzione B semplificata, prevedendo che il gestore verifichi la corrispondenza tra un CF del nucleo familiare e la fornitura. In caso affermativo, avverrà l'erogazione del bonus direttamente in fattura poiché trattasi evidentemente di utente diretto beneficiario di bonus. In caso, invece, di mancata individuazione della fornitura attraverso il CF, si potrebbe prevedere che la richiesta di agevolazione venga trattata necessariamente 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.

Ed ancora in alternativa si potrebbe valutare di adottare una soluzione che identifichi il cliente che ha diritto al bonus sociale tramite il CF fornito al Gestore dall'ATID seguendo il seguente iter di operatività:

- esito positivo dell'identificazione della fornitura idrica diretta: erogazione del bonus nel documento di fatturazione.

Osservazioni di Utilitalia - Prot. n. 1418/2020/AR del 9/07/2020

- esito negativo dell'identificazione della fornitura idrica diretta: erogazione del bonus mediante assegno verso indirizzo di residenza assumendo in via indiretta che laddove non ci sia corrispondenza con un CF ci si riferisca ad una fornitura centralizzata.

In entrambe le scelte sarebbe comunque opportuno mantenere gli attuali dati presenti sullo SGAta che permettono di identificare il condominio.

R13. Si ribadisce l'opportunità che, che per una facile identificazione, dovrebbero sempre essere resi disponibili al gestore del servizio idrico almeno questi dati: Codice utente o PUF e indirizzo di residenza del nucleo familiare.

Sarebbe inoltre opportuno che nel flusso di dati trasmesso dal Gestore del SII ai gestori del servizio idrico fossero contenute, ove possibile, le coordinate bancarie da utilizzare per l'erogazione del bonus idrico. Come anticipato nel precedente spunto, per i nuclei familiari sottesi a utenze indirette, il gestore del servizio non dispone di alcun dato, se non quelli messi a disposizione nella richiesta di agevolazione e spesso, il processo di erogazione risulta particolarmente laborioso, non potendo essere erogato il bonus in bolletta. Pertanto, inserire elementi univoci per il canale di pagamento da utilizzare renderebbe certamente più fluido l'iter del procedimento di erogazione.

Sarebbe infine importante un chiarimento circa il pagamento dei bonus ad utenti indiretti. Rilevate le problematiche associate a questa procedura si chiede all'Autorità di indicare un tempo massimo entro il quale l'utente indiretto ha diritto a riscuotere il bonus erogato da parte del gestore, oltre il quale il diritto al bonus si estingue.

La verifica dell'unicità dell'agevolazione

- Q14.** *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.*
- Q15.** *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).*
- Q16.** *Si ritiene che vi siano ulteriori elementi di rilievo di cui l'Autorità dovrebbe tener conto?*

R14. Si ritiene che la verifica del vincolo di unicità nell'ambito dei bonus energetici debba spettare all'entità incaricata di centralizzare le procedure di concessione del bonus stesso. In particolare, nella fase transitoria proposta dalla scrivente associazione ed illustrata nelle

argomentazioni introduttive, il compito spetterebbe allo SGAt, mentre nella futura fase a regime, tale ruolo passerebbe al Gestore del SII.

R15. Non si ritiene possa essere perseguibile l'Opzione 1 proposta nel DCO, si ritiene infatti non debba essere responsabilità del gestore idrico una siffatta verifica. Allo stesso dovrebbe spettare esclusivamente la verifica della sussistenza delle condizioni oggettive di ammissibilità afferenti la fornitura.

E quindi, in analogia a quanto rappresentato nello spunto R14, nella fase transitoria il compito spetterebbe allo SGAt, mentre nella futura fase a regime, tale ruolo passerebbe al Gestore del SII. Laddove, invece, si dovesse confermare l'impostazione del documento di consultazione e quindi il ruolo centrale del Gestore del SII fin dalla fase di avvio del nuovo meccanismo, dovrebbe essere quest'ultimo a garantire il rispetto del vincolo di unicità.

R16. Si ritiene non vi siano ulteriori elementi di rilievo aggiuntivi a quanto sopra esposto.

La quantificazione e l'erogazione della compensazione

Quantificazione dei bonus

- Q17.** *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?*
- Q18.** *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.*
- Q19.** *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)?*
- Q20.** *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?*
- Q21.** *Si condivide quanto illustrato in merito alle modalità di erogazione del bonus sociale idrico e al ruolo del gestore del servizio idrico?*

Osservazioni di Utilitalia - Prot. n. 1418/2020/AR del 9/07/2020

R17. Non si ritiene condivisibile la proposta di parametrare l'entità dei bonus al numero di componenti del nucleo familiare agevolabile, in quanto verrebbe meno lo scopo primario di garantire un'agevolazione agli effettivi fruitori del servizio. Si ritiene essenziale dunque che possa essere integrata la DSU con tale informazione.

Nelle more del compimento dell'iter procedurale per richiedere le modifiche di integrazione al modello di DSU si ritiene percorribile l'Opzione B proposta nel DCO.

R18. Per quanto riguarda la quantificazione del bonus sociale idrico, si propone, nelle more dell'entrata a regime della tariffa agevolata *pro capite* prevista dalla Delibera 665/2017/R/idr a partire dal 1° gennaio 2022, di considerare la numerosità cosiddetta standard – prevista dalla Delibera sopra richiamata - di ciascun nucleo agevolabile, ossia 3 componenti e conseguentemente quantificare il bonus da erogare in base a tale valore, ovvero la composizione della famiglia tipo per l'ATO di riferimento ove deliberata dall'EGA.

Nel caso invece di famiglie "numerose", essendo questa un'informazione nota nel modello di DSU, si potrebbe adottare il criterio previsto dall'art. 3, comma 9bis, del D.Lgs. n. 185/08, ossia di prevedere un nucleo familiare con almeno quattro figli fiscalmente a carico.

Invece, laddove il gestore fosse già in possesso dell'informazione inerente l'effettiva numerosità della famiglia anagrafica, dovrà utilizzare tale informazione per la quantificazione del bonus da erogare.

R19. Si condivide.

R20. Si condivide la proposta di estendere agli utenti elettrici e gas, in caso di morosità pregressa, la procedura già prevista per il settore idrico e concernente la facoltà di trattenimento, da parte dell'operatore, della quota di bonus non ancora erogata, a compensazione degli insoluti oggetto di costituzione in mora.

Non si ritiene condivisibile la proposta di erogazione di bonus elettrico attraverso bonifico come ipotizzato dall'Autorità nel caso in cui il beneficiario risulti anche utilizzatore indiretto di gas (punto 11.16).

R21. Si condivide quanto illustrato in merito alle modalità di erogazione del bonus sociale idrico, andando dunque a confermare quanto oggi già previsto, ossia erogando il bonus in bolletta agli utenti diretti e mediante accredito su conto corrente, assegno circolare non trasferibile o altra modalità agli utenti indiretti. Non si ritiene dunque percorribile la possibilità di erogazione del bonus mediante una modalità diversa dal documento di fatturazione (prevista nel caso di scelta dell'Opzione C per l'individuazione della fornitura idrica individuale), in quanto verrebbe a mancare la possibilità, almeno per gli utenti diretti di beneficiare di uno sconto in bolletta, considerando anche tutte le criticità legate alla possibilità di mancato incasso di un eventuale assegno circolare non trasferibile.

Variazioni delle condizioni rilevanti ai fini dell'erogazione della compensazione

Q22. *Si condividono gli orientamenti illustrati in relazione alla gestione dei casi di variazioni rilevanti nelle condizioni di ammissione all'agevolazione? Motivare le risposte.*

R22. Si rappresenta che **l'estensione ai settori energetici di quanto già previsto nel settore idrico**, in tema di erogazione, in sede di fattura di chiusura del rapporto contrattuale, della quota residua di bonus in caso di cessazione anticipata della fornitura prima del termine del periodo di agevolazione potrebbe condurre ad alcune criticità, connaturate alla specificità della struttura della filiera energy. A prescindere dal fatto che non viene specificato se in questo caso il calcolo dell'importo residuo da riconoscere sarà effettuato centralmente dai SII, come peraltro auspicabile anche per ragioni di coerenza del sistema, si segnala quanto segue. La circostanza che il bonus viene fatturato dai DSO ai venditori, quale componente compensativa nelle fatture di trasporto, e, dunque, tipicamente con cadenza mensile, potrebbe condurre alla necessità per il venditore di dovere appunto anticipare, riconoscendole nella fattura di chiusura, quote anche rilevanti di bonus che detto operatore potrà recuperare dai DSO, peraltro progressivamente, solamente nei mesi successivi fino alla scadenza naturale del periodo di agevolazione. D'altra parte, per ovviare alla necessità del venditore di anticipare al cliente importi a titolo di bonus, al momento non ancora riconosciuti dal DSO, non sarebbe nemmeno astrattamente prospettabile una modifica delle modalità e delle tempistiche di fatturazione delle componenti compensative da parte dei DSO ai venditori, imponendo quindi ai DSO di riconoscere ai Venditori il residuo (relativo anche a diversi mesi), in quanto ciò stravolgerebbe un impianto consolidato sulla base di mere ricorrenze eventuali, e dunque *on condition* (eventuale cessazione anticipata della fornitura) e dunque non programmabili, introducendo significative complessità gestionali ed oneri aggiuntivi per gli operatori. Infine, in ogni caso, una tale soluzione, per quanto portatrice di complessità gestionali e di conseguenti oneri incrementali, non sarebbe nemmeno in grado di garantire il rispetto di quanto previsto dall'art. 11 del TIF in tema di emissione della fattura di chiusura da parte del Venditore entro le sei settimane successive alla cessazione della fornitura. Se pertanto si ritenesse di procedere nel senso anticipato nel DCO a commento, si propone che la liquidazione della quota residua di bonus a seguito di cessazione anticipata del contratto avvenga mediante bonifico domiciliato Poste Italiane.

Invece per quanto riguarda **il servizio idrico integrato**, si evidenzia in ogni caso che, 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

Osservazioni di Utilitalia - Prot. n. 1418/2020/AR del 9/07/2020

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 la piattaforma SGAtè, si evidenzia la necessità, a regime, 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 SGAtè.

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 SGAtè (o al Gestore del SII), l'esito della validazione e della erogazione. In questo modo centralmente SGAtè (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.

Durata e decorrenza dell'agevolazione

- Q23.** *Si condivide l'orientamento dell'Autorità di confermare la durata dell'agevolazione pari a 12 mesi?*
- Q24.** *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?*
- Q25.** *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)?*

R23. Si condivide.

R24 – R25. Si ritiene che debba rimanere immutato quanto oggi previsto per la data di inizio agevolazione, ossia questa dovrebbe coincidere con il **primo giorno del secondo mese**

Osservazioni di Utilitalia - Prot. n. 1418/2020/AR del 9/07/2020

successivo a quello di trasmissione del flusso informativo afferente il nucleo familiare agevolabile da parte dell'INPS, ciò al fine di garantire un arco di tempo adeguato per lo svolgimento delle verifiche. Al fine di consentire un sufficiente arco temporale agli operatori per procedere all'erogazione del bonus, in caso di trasmissione del flusso informativo afferente il nucleo familiare agevolabile negli ultimi giorni del mese.

In subordine e solo qualora si ritenesse eccessivo il termine sopra indicato, anche in considerazione della nota n. 19 a pag. 24, si ritiene che le domande presentate oltre il giorno 15 del mese debbano essere considerate come presentate il mese successivo.

Nel caso dei gestori idrici, si ritiene che questi ultimi non debbano procedere al calcolo della decorrenza dell'agevolazione, tale informazione dovrebbe essergli direttamente comunicata, in analogia a quanto previsto oggi con SGAt.

Erogazione in continuità dell'agevolazione

Q26. *Si condivide quanto illustrato ai fini di garantire l'erogazione in continuità delle agevolazioni al termine dei primi 12 mesi?*

R26. Si condividono le osservazioni in merito alla continuità della concessione del bonus ed alla necessità di evitare sovrapposizioni temporali. A tal fine sarà necessaria la predisposizione di una procedura ad hoc nella quale il soggetto che gestisce il bonus a livello centralizzato e l'operatore incaricato di trasferire concretamente il beneficio al cliente finale interagiscano opportunamente per realizzare tali obiettivi.

In ogni caso, si ritiene che per quanto concerne il settore idrico l'attività competa al Gestore del SII e non al gestore idrico.

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

Q27. *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?*

Q28. *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?*

Q29. *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?

R27. In linea generale, l'automatizzazione della concessione del bonus attraverso la diretta gestione da parte di un soggetto centralizzato, dovrebbe determinare una riduzione degli oneri amministrativi ed operativi in capo ai distributori ed ai venditori del settore energetico. In tale ottica, si chiede conferma che il SII gestirà i flussi tecnici (B01, B02, B03 e relativi R, "superando" l'attuale ruolo dei DSO e si chiede di conoscere gli orientamenti del Regolatore al riguardo.

Ciò presuppone tuttavia un livello di efficienza relativamente elevato del nuovo meccanismo, il quale dovrebbe essere in grado anche di garantire un'adeguata gestione degli eventuali errori e dei contenziosi con i clienti finali. Affinché si possa realizzare tale auspicabile scenario, sarà necessario implementare i necessari flussi informativi e dotare fin da subito il soggetto centralizzato di adeguati mezzi e risorse. Sarà inoltre particolarmente utile un'attività di testing sufficientemente lunga del nuovo modello.

R28 – R29. Si valuta positivamente, in via prospettica, l'introduzione di un ruolo centrale del Gestore del SII, in quanto determinerebbe un alleggerimento degli oneri riscontrabili in capo agli operatori per la gestione dell'erogazione del bonus. Tuttavia come rappresentato dalla stessa ARERA e come più volte richiamato nel presente documento, le nuove proposte per l'implementazione dell'erogazione automatica dei bonus lasciano in capo ai gestori idrici la maggior parte delle attività funzionali alla individuazione della fornitura idrica da agevolare e alle connesse verifiche di ammissibilità. Ciò in ragione del fatto che il Gestore del SII non dispone di alcuna informazione in relazione alle forniture e alle utenze idriche, non essendovi l'obbligo per i gestori idrici di accreditamento al SII.

Pertanto, al fine di superare tale criticità si ritiene fondamentale avviare fin da subito un confronto diretto con Acquirente Unico, per strutturare un percorso condiviso di implementazione delle procedure necessarie.

In ogni caso, con particolare riferimento al servizio idrico integrato, non si ritiene comunque condivisibile l'attribuzione al gestore idrico di ulteriori compiti non previsti dalla vigente regolazione (verifica di ammissibilità dell'agevolazione, di unicità della stessa nonché delle informative agli utenti sugli esiti delle verifiche effettuate). Si ribadisce che il passaggio informativo tra il Gestore del SII e SGate non debba impattare sulle attività del gestore idrico ma debba essere neutrale sulle sue attività e sui flussi informativi già posti in essere. Si ritiene pertanto fondamentale che vi sia un sistema unico centrale che si occupi dei flussi informativi (verso i gestori e verso gli utenti) e di tutte le verifiche (non attinenti la fornitura) senza ulteriori appesantimenti per il gestore.

Informazione e tutela dei clienti/utenti finali

Q30. *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)?*

Q31. *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?*

R30. Si condivide quanto previsto dall'Autorità in materia di mantenimento delle comunicazioni ai clienti/utenti interessati. Non si ritiene vadano previste ulteriori casi.

In ogni caso si riterrebbe opportuno privilegiare forme di comunicazione diretta tra il soggetto centralizzato ed cliente finale stesso, anche attraverso modalità di comunicazione più celeri ed efficaci, come la posta elettronica. Si condivide inoltre la conferma del ruolo dello Sportello per il Consumatore Energia e Ambiente quale soggetto incaricato della gestione delle richieste informazioni e dei reclami in materia di bonus e si evidenzia la necessità di valutazioni circa la necessità di promuovere i necessari potenziamenti delle relative strutture.

R31. In riferimento alla comunicazione di ammissione all'agevolazione, si ritiene preferibile mantenere le comunicazioni che attualmente sono gestite da SGate ed imputarle in carico al Gestore del SII o altro soggetto terzo. Nell'ipotesi di inserimento di una comunicazione in bolletta, si ritiene che possa essere sufficiente quanto oggi previsto dal TIBEG e TIBSI, ossia di informare l'utente/cliente finale mediante un messaggio standard indicante semplicemente che la bolletta contiene il riconoscimento del bonus come già previsto.

Il periodo transitorio

Q32. *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?*

Q33. *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.*

R32. Si condivide.

R33. Si ritiene che un elemento di attenzione nel processo di transizione tra i sistemi debba essere la gestione dei cosiddetti “scarti”. Appare infatti importante che sia impostata una procedura automatizzata, in analogia a quanto previsto oggi in SGAt, per eliminare la necessità degli operatori di intervenire sul sistema manualmente e per singola verifica di ammissibilità.

Inoltre per il Servizio Idrico, diversamente da quanto previsto per i settori energetici, al punto 16.5, viene ipotizzato che sia il gestore idrico a garantire l’opportuno collegamento tra i bonus in corso di erogazione e i nuovi bonus da assegnare automaticamente.

Tuttavia, al fine di rendere più semplice tale processo, senza prevedere l’obbligo anche per i gestori del servizio idrico integrato di registrarsi al SII, si potrebbe sfruttare il set di informazioni già presente su SGAt.

In ogni caso, qualora per l’idrico venissero confermati gli orientamenti attuali si chiede fin d’ora la possibilità di condividere opportunamente le modalità di gestione del periodo transitorio con congruo anticipo rispetto all’avvio dello stesso al fine di poter adeguare per tempo i sistemi informativi ed evitare ritardi legati a dubbi interpretativi in fase di applicazione.

In ogni caso è necessario che SGAt indichi un termine ultimo per scaricare il flusso generato dal suo portale. Nel periodo transitorio sarà il gestore del SII a comunicare al gestore idrico i dati nelle stesse modalità attuali di SGAt.

Gestione in continuità dei bonus in vigore, accesso all’agevolazione dei nuovi percettori, quantificazione ed erogazione

Q34. *Si condivide l’orientamento dell’Autorità di mantenere, almeno temporaneamente ‘a domanda’ l’accesso ai bonus per disagio fisico per i nuovi percettori anche dal 1° gennaio 2021 (data di entrata in vigore dell’automatismo per i bonus per disagio economico)?*

Q35. *Si condivide quanto illustrato in relazione alla gestione in continuità dei bonus per disagio fisico oggi in vigore a partire dal gennaio 2021? Motivare le risposte e, in caso non si condividano gli orientamenti illustrati, illustrare proposte alternative di gestione.*

R34 – R35. Si condivide la proposta. Si ritiene tuttavia opportuno valutare sin da ora possibili soluzioni per un’integrazione a tendere, anche del bonus per disagio fisico, nell’ambito dei processi di automatizzazione che interesseranno in primis la concessione del bonus per disagio economico. Nel dettaglio, si segnala altresì che ben possono sussistere nuclei famigliari con più di un bonus per disagio fisico (ad es. nel caso di due persone che necessitano di differenti

Osservazioni di Utilitalia - Prot. n. 1418/2020/AR del 9/07/2020

apparecchiature elettromedicali. Si chiede pertanto di conoscere come verranno registrate queste tipologie.