

Spett.le

Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

Direzione Advocacy Consumatori e Utenti

Prot. n. IR002702-2020-P

Genova, 9 luglio 2020

Inviata tramite servizio interattivo accessibile da sito internet dell'Autorità

Oggetto: Osservazioni al DCO n. 204/2020/R/COM "ORIENTAMENTI IN MATERIA DI RICONOSCIMENTO AUTOMATICO AGLI AVENTI DIRITTO DEI BONUS SOCIALI NAZIONALI (DECRETO LEGGE N. 124-19)"

Spett.le Autorità,

si trasmettono in allegato le osservazioni al documento di consultazione in oggetto.

Distinti saluti,



IREN S.P.A.

DIREZIONE AFFARI REGOLATORI

(Ing. Alessandro Cecchi)

Allegato: Osservazioni Gruppo Iren al DCO n. 204/2020/R/COM "ORIENTAMENTI IN MATERIA DI RICONOSCIMENTO AUTOMATICO AGLI AVENTI DIRITTO DEI BONUS SOCIALI NAZIONALI"

DCO 204/2020/R/IDR

“ORIENTAMENTI IN MATERIA DI RICONOSCIMENTO AUTOMATICO AGLI AVENTI DIRITTO DEI BONUS SOCIALI NAZIONALI”

Osservazioni Gruppo Iren

PREMESSA

Il Gruppo Iren ha accolto positivamente le disposizioni introdotte dal DL 124/19, che prevedono l'introduzione del riconoscimento automatico del bonus sociale e, relativamente al servizio idrico integrato, l'inclusione della tariffa di fognatura e depurazione ai fini della quantificazione del bonus sociale.

L'esperienza del Gruppo conferma la valutazione di contenuta numerosità delle richieste di bonus evidenziata nel DCO: il numero di bonus erogati (circa 30 mila nel caso per il servizio elettrico, circa 22 mila per quello gas e circa 18 mila per quello idrico) appare infatti molto contenuto rispetto al numero di clienti/utenti serviti; particolarmente critica appare essere la situazione del servizio idrico, specie per quanto attiene le forniture centralizzate.

Lo stato di grave recessione economica in corso rende peraltro ulteriormente necessaria l'introduzione del riconoscimento automatico del bonus.

La necessità di individuare strumenti efficaci ed efficienti di gestione della povertà energetica ed idrica, trova nell'adozione di meccanismi di tipo automatico per l'erogazione del bonus sociale una soluzione non solo pienamente rispondente al dettato normativo ma anche capace da un lato di ampliare la platea di soggetti beneficiari dell'intervento e dall'altro di esercitare effetti benefici, sebbene indiretti, sul contenimento della morosità, specie laddove si prevedesse la possibilità di utilizzare il credito da bonus non erogato a causa di incapacienza delle bollette a compensazione, anche parziale, di pagamenti non effettuati.

Come noto la regolazione della gestione della morosità nel servizio idrico integrato (REMSI) prevede importanti tutele nei confronti degli utenti diretti beneficiari del bonus sociale idrico, prevedendo nei loro confronti il divieto di disalimentazione della fornitura da parte del gestore del servizio (art. 2 REMSI): l'attuale limitato ricorso al bonus sociale nazionale provoca pertanto per il gestore il rischio di interruzione di fornitura (soddisfatte le condizioni previste dal REMSI) nei confronti di utenze in stato di disagio economico non richiedenti il bonus idrico; opportuno notare come tale potenziale evento costituisca criticità non solo per l'utenza interessata ma anche per l'immagine del gestore nei confronti della collettività e dell'Ente di Governo di Ambito.

Occorre tuttavia evidenziare come la realizzazione di un sistema automatizzato di concessione e gestione del bonus costituisce un'innovazione particolarmente rilevante per la generalità degli operatori coinvolti (tra cui anche il Gestore del SII); considerando l'atteso significativo aumento nel numero di istanze, appare necessario che il flusso informativo ed il processo siano definiti con gli obiettivi di ridurre al minimo a) gli interventi manuali per portare a compimento le verifiche delle richieste di ammissione al bonus con esito positivo e b) i casi di mancato riconoscimento del bonus (attuali cosiddetti "KO"). Esemplificativa è, a riguardo, l'esperienza del settore idrico: entrato in vigore 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.

Opportuno infine notare come il passaggio da piattaforma SGate a piattaforma SII, nonché l'introduzione di profonde modifiche circa il flusso dati ed il processo determineranno per gli operatori costi, sia di investimento sia operativi. Pur non essendo al momento possibile una quantificazione degli stessi poiché essi variano in funzioni delle specifiche opzioni che verranno adottate (ci si riserva a riguardo di formulare stime non appena ve ne saranno le condizioni), è comunque opportuno evidenziare sin da ora:

- a) La necessità di prevedere il riconoscimento dei costi di investimento all'interno del capitale investito tariffario (nella categoria Sistemi informativi) ai fini della tutela dell'equilibrio di gestione. Nel caso di regolazioni tariffarie (come quella della distribuzione del gas) che riconoscono forfetariamente gli investimenti centralizzati, tra i quali appunto ricadrebbero quelli in oggetto, si propone che venga previsto adeguamento circa il relativo parametro¹.
- b) Un significativo incremento dei costi operativi potrebbe avere luogo, per le ragioni sopra indicate, nel caso del servizio idrico integrato. A riguardo si auspica che l'Autorità possa accogliere le proposte di seguito formulate che, come detto, consentirebbero a migliorare l'efficienza (e dunque anche ridurre i costi operativi in capo al gestore del servizio idrico) e l'efficacia del processo.

Di seguito le osservazioni relative agli specifici spunti per la consultazione.

¹ Nel caso della distribuzione gas: $t(cen)^{cap}$

OSSERVAZIONI PUNTUALI

PARTE III

MODALITA' ATTUATIVE DEL RICONOSCIMENTO AUTOMATICO DEI BONUS SOCIALI PER DISAGIO ECONOMICO

9. Individuazione dei nuclei familiari da agevolare: il ruolo dell'INPS

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

Motivare la risposta

R1. Si concorda con quanto proposto dall'Autorità; a parere della scrivente le disposizioni del DL 124/19, che prevede la trasmissione delle informazioni utili da parte dell'INPS al Sistema informativo integrato, non consentirebbero alternative a riguardo.

Si evidenzia sin da ora la grande utilità dell'informazione circa l'indirizzo email e/o numero di telefono del nucleo familiare ai fini di una adeguata gestione delle problematiche (cosiddetti KO) che potranno generarsi nella fase di verifica delle condizioni di ammissibilità da parte dell'impresa di distribuzione o del gestore del SII.

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

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

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

S4. *Le casistiche illustrate si ritengono esaustive?*

S5. *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-R5. Circa le forniture individuali elettriche e gas si ritiene che la possibilità di individuare la fornitura (POD/PDR) attraverso il codice fiscale dei componenti del nucleo consenta al Gestore del SII, definite regole di prevalenze circa varie

casistiche che possono avere luogo, l'efficace svolgimento di verifiche di ammissibilità e di unicità circa il bonus. Le casistiche trattate dall'Autorità appaiono essere esaustive.

- S6.** *Quali tra le Opzioni illustrate ai fini dell'identificazione delle forniture individuali idriche agevolabili si ritiene preferibile e per quali motivi (evidenziare i punti di forza e criticità in relazione alle altre opzioni).*
- S7.** *Quali modalità si ritiene debbano essere utilizzate nella fase di prima attuazione dell'automatismo, per la trasmissione da parte del Gestore del SII ai gestori del servizio idrico integrato delle informazioni funzionali ai processi sopra descritti?*
- S8.** *Si ritiene che vi siano ulteriori elementi di rilievo di cui l'Autorità dovrebbe tener conto, anche al fine di superare le problematiche conseguenti all'attuale mancanza di collegamento tra il Sistema Informativo Integrato e il gestori del servizio idrico?*

R6. Nel caso di forniture individuali del servizio idrico, a parere della scrivente è preferibile l'opzione A, che prevede la richiesta di integrazione nel modello DSU del codice di fornitura/codice utente idrico. Le verifiche di ammissibilità nonché, come meglio si dirà in seguito, di unicità del bonus potrebbero infatti essere svolte, analogamente a quanto proposto dall'Autorità ai fini del riconoscimento automatico del bonus elettrico e gas, direttamente dal Gestore del SII, limitando dunque l'estensione delle verifiche richieste agli operatori del servizio idrico. A riguardo va osservato che, come già indicato in premessa, la modalità di riconoscimento del bonus su richiesta, attualmente in essere, ha evidenziato forti criticità nel processo di validazione dei dati da parte del gestore del servizio, che hanno determinato allungamento nei tempi circa la validazione delle richieste e dunque nel riconoscimento del bonus: si consideri, a titolo di esempio, che l'indirizzo assegnato alla fornitura può differire (senza considerare i casi di errori, per diversa dicitura, o di variazione toponomastica circa gli indirizzi degli edifici) rispetto a quello di residenza del nucleo familiare, e che l'intestatario della fornitura può differire rispetto ai quello dei componenti del nucleo familiare.

Con il passaggio al riconoscimento automatico del bonus, come già indicato in premessa, vi sarà da lato un notevole incremento nel numero di istanze di bonus e dall'altro il venir meno di un soggetto (il Comune) che, in caso di esito non favorevole (KO) delle verifiche svolte dal gestore del servizio, poteva ulteriormente intervenire contribuendo così all'efficace gestione della richiesta di bonus; l'eventuale mancata integrazione della DSU con il codice di fornitura/codice utente idrico potrebbe inevitabilmente portare alla non completa erogazione dei bonus o comunque ad una gestione poco

efficiente del processo. Specularmente rispetto alle regole di prevalenza previste dall'Autorità circa le forniture individuali elettriche/gas, nel caso del sistema idrico la presenza del codice di fornitura/codice utente idrico, a parere della scrivente, potrebbe inoltre costituire carattere di prevalenza rispetto ad eventuali campi non congrui.

Come noto il codice di fornitura/codice utente idrico, a differenza di PDR/POD, non è codificato in modo uniforme sul territorio nazionale e ciò può rendere più complessa l'individuazione del campo da parte dell'utente. A riguardo si ritiene opportuno proporre all'Autorità (attraverso una modifica dell'Allegato A del. 586/12 e ss.) di prevedere specifiche modalità (ivi inclusa dicitura idonea a confermare l'utilità del campo ai fini della DSU), univoche a livello nazionale, di pubblicazione in bolletta dei suddetti codici. E' auspicabile che nel medio termine si possa giungere anche per il servizio idrico ad un codice univoco di fornitura a livello nazionale.

Per quanto riguarda le restanti opzioni si evidenzia come l'Opzione B, ridurrebbe sì gli oneri in capo a utenti (circa la comunicazione dei codici) ed al Gestore del SII (circa le informazioni da questo gestite), ma creerebbe forte pregiudizio all'efficacia (nei confronti dei nuclei familiari) ed all'efficienza (con conseguenze negative sia per il gestore del servizio idrico sia, tramite l'allungamento dei tempi di erogazione del bonus, per i beneficiari del bonus) del processo. Neppure l'Opzione C risulta infine adeguata, poiché non garantirebbe la destinazione del bonus alla copertura del quantitativo minimo vitale: si ritiene imprescindibile che, nel caso di utenze idriche dirette, il riconoscimento del bonus continui ad avvenire con la vigente modalità, ossia tramite decurtazione della bolletta.

R7. Come indicato in premessa si ritiene che i tempi necessari all'implementazione del bonus automatico, considerando anche i tempi per le Specifiche Tecniche, le implementazioni da parte del Gestore del SII nonché i conseguenti adeguamenti e fase di testing da parte degli operatori (in merito ai quali è necessario considerare, specie per le criticità che riguardano il servizio idrico, un periodo di almeno 4 mesi²), potrebbero, in funzione della data di pubblicazione della delibera e della definizione delle Specifiche Tecniche, non consentire un efficace avvio del riconoscimento automatico del bonus sin dal 1 gennaio 2021.

R8. Si ritiene non vi siano ulteriori elementi di rilievo rispetto a quelli sopra indicati.

S9. *Quali tra le Opzioni illustrate ai fini dell'identificazione delle forniture centralizzate di gas metano agevolabili si ritiene preferibile e per quali motivi (evidenziare i punti di forza e le eventuali criticità dell'opzione ritenuta preferibile rispetto alle altre).*

² A decorrere dalla definizione delle Specifiche Tecniche.

- S10.** *Quali tra le Opzioni illustrate ai fini dell'identificazione delle forniture centralizzate del servizio idrico integrato agevolabili si ritiene preferibile e per quali motivi (evidenziare i relativi punti di forza e le eventuali criticità rispetto alle altre).*
- S11.** *Si ritiene che vi siano ulteriori opzioni ai fini dell'identificazione delle forniture centralizzate di gas metano? In caso di risposta affermativa illustrare nel dettaglio la proposta alternativa e i relativi punti di forza (e di eventuale criticità) rispetto alle opzioni presentate nel documento.*
- S12.** *Si ritiene che vi siano ulteriori Opzioni ai fini dell'identificazione delle forniture centralizzate del servizio idrico integrato? In caso di risposta affermativa illustrare nel dettaglio la proposta alternativa e i relativi punti di forza (e di eventuale criticità) rispetto alle opzioni presentate nel documento.*
- S13.** *Si ritiene che vi siano ulteriori elementi di rilievo di cui l'Autorità dovrebbe tener conto?*

R9. Si ritiene preferibile l'Opzione A, alla luce del fatto che l'indicazione del PDR è già attualmente richiesto agli utenti indiretti quale contenuto obbligatorio ai fini del riconoscimento del bonus gas.

R10. Anche nel caso del servizio idrico integrato risulta essere preferibile l'Opzione A, che andrebbe anche a migliorare l'attuale gestione che non prevede obbligatorietà di indicare il codice di fornitura creando numero elevato di scarti da gestire; l'adozione di tale opzione consentirebbe un importante miglioramento circa l'efficienza dell'attuale processo di validazione delle forniture centralizzate, che non prevedendo attualmente obbligatorietà circa l'indicazione del codice di fornitura/codice utente, determina un elevato numero di scarti. 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.

R11-R12-R13. Si ritiene esaustiva l'analisi svolta dall'Autorità.

- S14.** *Si condividono gli orientamenti dell'Autorità in relazione al processo per garantire la verifica del rispetto del vincolo di unicità del bonus elettrico e del bonus gas per nucleo familiare? Chiarire eventuali criticità e avanzare proposte orientate al loro superamento.*

- S15.** *Quale tra le due Opzioni illustrate si ritiene preferibile al fine di garantire la verifica del rispetto del vincolo di unicità del bonus sociale idrico per nucleo familiare e per quali motivi (evidenziare i relativi punti di forza e di criticità).*
- S16.** *Si ritiene che vi siano ulteriori elementi di rilievo di cui l'Autorità dovrebbe tener conto?*

R14. Si condivide la proposta dell'Autorità di prevedere che la verifica circa il rispetto dell'unicità dell'agevolazione per il nucleo familiare sia garantito dal Gestore del SII, analogamente a quanto oggi svolto da SGATE.

R15. Si ritiene sia ampiamente preferibile l'Opzione 2, che prevede che anche per il servizio idrico integrato che la verifica del rispetto del vincolo di unicità del bonus sociale per nucleo familiare sia svolta dal Gestore del SII. L'Opzione 1 infatti appare eccessivamente onerosa per gli operatori del servizio idrico nonché non consentirebbe lo svolgimento di verifiche al di fuori del perimetro territoriale di competenza, tra l'altro molto spesso, per la nota frammentarietà della gestione, di dimensione inferiore a quella dell'Ambito.

R16. Si ritiene esaustiva l'analisi svolta dall'Autorità.

11. La quantificazione e l'erogazione della compensazione

- S17.** *Si condivide di parametrare l'entità dei bonus al numero di componenti del nucleo familiare agevolabile al fine di consentire l'avvio del riconoscimento automatico delle agevolazioni dal 1° gennaio 2021?*
- S18.** *Si ritiene opportuno prevedere un cap al numero massimo di componenti del nucleo familiare utilizzabile ai fini della quantificazione del bonus sociale idrico, in analogia a quanto già oggi previsto per i bonus energetici? In caso affermativo, quali elementi qualitativi e quantitativi dovrebbero essere presi in considerazione nel definire questo cap? Si prega di fornire elementi quantitativi utili al riguardo.*
- S19.** *Si condivide quanto illustrato in merito al processo di quantificazione dei bonus energetici e al ruolo del Gestore del SII (punti 11.12 e 11.13)?*
- S20.** *Si condivide quanto illustrato in merito alle modalità di erogazione dei bonus energetici? In particolare, in caso di morosità pregressa, si condivide l'orientamento dell'Autorità di prevedere che la quota di bonus non*

ancora erogata possa essere trattenuta dall'operatore a diretta compensazione dell'ammontare rimasto insoluto e oggetto di costituzione in mora, come oggi già previsto dalla regolazione del bonus sociale idrico?

S21. *Si condivide quanto illustrato in merito alle modalità di erogazione del bonus sociale idrico e al ruolo del gestore del servizio idrico?*

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. Qualora venisse adottata la proposta sopra formulata, che prevede l'utilizzo del dato circa la famiglia anagrafica, la problematica rappresentata non avrebbe luogo.

Si propone alternativamente, 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 2,5 componenti e conseguentemente quantificare il bonus da erogare in base a tale valore.

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, questo dovrà utilizzare tale informazione per la quantificazione del bonus da erogare.

R19. Si condivide la proposta formulata.

R20. Si condivide che, in caso di morosità pregressa, la quota di bonus non ancora erogata possa essere trattenuta dall'operatore dei servizi energetici a diretta compensazione dell'ammontare rimasto insoluto e oggetto di costituzione in mora, analogamente a quanto previsto dalla regolazione del bonus sociale idrico. Tale proposta infatti è idonea ad evitare costi di transazione (quali deriverebbero dal pagamento parziale della bolletta in relazione al bonus ricevuto) o comportamenti opportunistici dei clienti, riducendo così l'onere complessivo di morosità gravante sugli operatori del servizio.

R21. Si condivide la proposta di mantenere la possibilità per il gestore del servizio idrico, in caso di morosità pregressa, di trattenere l'entità di bonus non ancora erogato. Per le ragioni precedentemente rappresentate (R20) si ritiene non opportuna l'adozione dell'Opzione C, di cui al paragrafo 10.2.

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

Motivare la risposta

R22. Si condividono gli orientamenti illustrati.

12. Durata e decorrenza dell'agevolazione

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

S24. *Si condividono gli orientamenti dell'Autorità in relazione alla definizione della data di decorrenza dell'agevolazione? Si ritiene vi siano particolari elementi che debbano essere presi in considerazione nel definire le regole per il computo della data di decorrenza dell'agevolazione, rispettivamente, per i due bonus energetici e per il bonus sociale idrico?*

S25. *Si condivide l'orientamento di porre in capo al gestore idrico competenze il computo della data di inizio e di fine del periodo di agevolazione nel caso in cui la verifica di unicità del bonus sociale idrico per nucleo familiare sia di competenza del gestore stesso (e non del Gestore del SII)?*

R23. Si condividono le proposte formulate.

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 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.

Nel caso dei gestori idrici, in analogia a quanto evidenziato nello spunto R15, si ritiene che questi ultimi non debbano procedere al calcolo della decorrenza dell'agevolazione, tale informazione dovrebbe essere direttamente comunicata loro, in analogia a quanto previsto oggi con SGAt.

13. Erogazione in continuità dell'agevolazione

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

R26. Si condivide la proposta che sia il Gestore del SII ad attuare idonei meccanismi volti a garantire l'erogazione in continuità con il precedente metodo a richiesta, e senza sovrapposizioni temporali.

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

S27. *Si condivide quanto illustrato in merito al ruolo delle imprese di distribuzione e dei venditori nella fase di prima attuazione del processo di riconoscimento automatico dei bonus energetici?*

S28. *Si condivide quanto illustrato in merito al ruolo dei gestori del servizio idrico integrato nella fase di prima attuazione del processo di riconoscimento automatico del bonus sociale idrico?*

S29. *Come si ritiene sia opportuno che evolva l'interazione tra il SII e i gestori del servizio idrico integrato? In particolare, si ritiene opportuno prevedere a regime l'obbligo anche per i gestori del servizio idrico integrato di registrarsi al SII al fine di semplificare e rendere ancora più efficiente il processo di riconoscimento automatico del bonus sociale idrico?*

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. 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. Come già indicato

(R7) sarà inoltre necessaria, a valle della pubblicazione delle Schede Tecniche, un'attività di testing sufficientemente lunga del nuovo modello ai fini di una efficace ed efficiente implementazione del bonus automatico.

R28 – R29. Occorre a riguardo considerare che qualora, seppur in fase di prima applicazione, venga previsto il mantenimento in capo al gestore del servizio idrico delle attività di individuazione dell'utenza e verifica di ammissibilità, in relazione al significativo aumento circa il numero di bonus da trattare, si potrebbero generare dei significativi rallentamenti del processo di riconoscimento del bonus stesso.

Pertanto si può valutare positivamente la previsione che anche i gestori idrici debbano iscriversi al SII, al fine di semplificare e rendere più efficiente il processo di riconoscimento automatico del bonus.

15. Informazione e tutela dei clienti/utenti finali

S30. *Si condivide l'orientamento dell'Autorità di prevedere il mantenimento delle comunicazioni ai clienti/utenti interessati nei casi sopra indicati? Si ritiene debbano essere previste comunicazioni anche in casi ulteriori (dettagliare e motivare la risposta)?*

S31. *Per quanto riguarda, in particolare, la comunicazione di ammissione all'agevolazione, si ritiene preferibile una comunicazione personalizzata o un messaggio veicolato tramite il documento di fatturazione? In tale ultimo caso, si ritiene che tale messaggio debba essere necessariamente personalizzato e, dunque, contenere le informazioni di dettaglio sopra illustrate, o possa essere un messaggio standard nei termini sopra illustrati?*

R30. Si condivide la proposta.

R31. Nel caso di forniture dirette si ritiene preferibile che il messaggio venga veicolato tramite il documento di fatturazione; si ritiene che un messaggio standard sia preferibile, al fine di contenere i costi di adeguamento dei sistemi informativi degli operatori. Nel caso delle forniture centralizzate necessariamente l'informazione dovrebbe avvenire tramite comunicazione personalizzata.

16. Il periodo transitorio

S32. *Si condividono gli elementi di attenzione evidenziati dall'Autorità in relazione alla gestione della transizione dal sistema attuale al sistema di riconoscimento automatico dei bonus?*

S33. *Si ritiene che vi siano ulteriori elementi da considerare per la gestione efficace di tale transizione? In caso affermativo fornire elementi di dettaglio e formulare proposte in merito alle relative modalità di gestione.*

R32. Si condividono le considerazioni svolte dall'Autorità.

R32- R33. Si ritiene preferibile che, al momento della data di avvio del nuovo sistema di riconoscimento del bonus, SGAté trasferisca al Gestore del SII l'elenco circa le agevolazioni in corso con codici fiscali e data inizio e data fine di agevolazione; il Gestore del SII potrà dunque utilizzare tali informazioni ai fini dello svolgimento delle verifiche circa l'unicità del bonus.

Tale schema può essere utilizzato per quanto previsto relativamente alle domande presentate nei mesi di novembre e dicembre 2020. Si ritiene che un elemento di attenzione nel processo di transizione tra i sistemi debba essere la gestione degli "scarti": appare infatti importante che sia impostata una procedura automatizzata, in analogia a quanto previsto oggi in SGAté, per eliminare la necessità degli operatori di intervenire sul sistema manualmente e per singola verifica di ammissibilità.

PARTE IV

MODALITA' DI GESTIONE DEI BONUS PER DISAGIO FISICO

S34. *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)?*

S35. *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. Si condivide, seppur a tendere sia auspicabile che il SII possa gestire anche le domande di accesso ai bonus per disagio fisico.

R35. Si condivide la proposta formulata dall'Autorità.