

**DCO 204/2020/R/IDR**  
**ORIENTAMENTI IN MATERIA DI**  
**RICONOSCIMENTO AUTOMATICO AGLI AVENTI**  
**DIRITTO DEI BONUS SOCIALI NAZIONALI**  
**(DECRETO-LEGGE N. 124/19)**

*Contributo di Water Alliance e Viveracqua*

*09 Luglio 2020*

## Indice del documento

1. Premessa.....	3
2. Introduzione .....	4
2.1 Forniture individuali elettriche e gas .....	4
2.2 Forniture individuali del servizio idrico integrato .....	4
2.3 Forniture centralizzate di gas metano e del servizio idrico integrato.....	5
2.4 La verifica dell'unicità dell'agevolazione.....	6
2.5 La quantificazione e l'erogazione della compensazione.....	6
2.6 La quantificazione e l'erogazione della compensazione.....	7
2.7 Durata e decorrenza dell'agevolazione.....	7
2.8 Erogazione in continuità dell'agevolazione .....	8
3. Ruolo delle imprese di distribuzione, dei venditori e dei gestori del servizio idrico .....	8
4. Informazione e tutela dei clienti/utenti finali.....	9
5. Il periodo transitorio.....	9
6. Modalità di gestione dei bonus per disagio fisico .....	10

## **1. Premessa**

Come è ormai consuetudine, anche in questa occasione VIVERACQUA e WATER ALLIANCE intendono proporre all'Autorità una riflessione unitaria rispetto ai temi chiave del DCO 204/2020.

Questo documento è il frutto di una collaborazione su larga scala tra le 25 aziende riunite in VIVERACQUA e WATER ALLIANCE, rappresentative di 12,4 milioni di abitanti distribuiti su oltre 1.700 comuni serviti.

Precisiamo inoltre, che le risposte fornite in relazione agli spunti proposti riguardano solo gli aspetti attinenti al Servizio Idrico Integrato e che l'introduzione del nuovo meccanismo di riconoscimento automatico del bonus sociale idrico comporterà necessariamente ulteriori costi per l'adeguamento dei propri sistemi informativi, la formazione del personale e la riorganizzazione delle strutture preposte a tali attività.

Si suggerisce, pertanto, di prevedere una fase di introduzione graduale, per tutto il 2021.

### **VIVERACQUA**

*Acque Veronesi*

*Viacqua*

*Acque del Chiampo*

*Etra*

*Livenza Tagliamento Acque*

*BIM Gestione Servizi Pubblici*

*Acque Venete*

*Veritas*

*Azienda Gardesana Servizi*

*Alto Trevigiano Servizi*

*Medio Chiampo*

*Piave Servizi*

### **WATER ALLIANCE**

*Acque Bresciane*

*Alfa*

*BrianzAcque*

*Como Acqua*

*Gruppo CAP*

*Gruppo TEA*

*Lario Reti Holding*

*MM*

*Padania Acque*

*Pavia Acque*

*SAL*

*Secam*

*Uniacque*

## **2. Introduzione**

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

Si condividono gli orientamenti dell'Autorità che dovrebbero comportare una semplificazione nell'identificazione dei nuclei agevolabili. In particolare, per il settore idrico sarebbe opportuno richiedere l'inserimento del Punto Unico di Fornitura (di seguito PUF) e del codice utente nella DSU.

### **2.1 Forniture individuali elettriche e gas**

*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*

### **2.2 Forniture individuali del servizio idrico integrato**

*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).*

Si ritiene che l'opzione A sia quella preferibile tra quelle proposte. Tramite il codice PUF o con il codice cliente inserito in DSU si può individuare con certezza il nucleo familiare da agevolare.

Qualora non risultasse percorribile l'opzione A, in subordine si esprime preferenza per l'opzione B rispetto alla C.

Con l'opzione B (identificazione tramite codice fiscale e indirizzo di residenza) permanerebbe comunque il problema della scrematura delle doppie anagrafiche, inoltre potrebbero esserci delle situazioni di incoerenza tra codice fiscale e indirizzo di residenza). Riguardo l'opzione C oltre alle criticità insite nell'opzione B, non è chiaro se il POD elettrico sia sempre associato all'indirizzo di residenza.

Si evidenzia inoltre 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.

*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?*

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

Oltre al tracciato xml, potrebbe essere utile prevedere ulteriori modalità, analogamente a quanto è stato previsto per l'attuale interfacciamento con SGate (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.

*S8. Si ritiene che vi siano ulteriori elementi di rilievo di cui l'Autorità dovrebbe tener conto, anche al fine di superare le problematiche conseguenti all'attuale mancanza di collegamento tra il Sistema Informativo Integrato e i gestori del servizio idrico?*

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.

### **2.3 Forniture centralizzate di gas metano e del servizio idrico integrato**

*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).*

*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).*

Come per le utenze individuali, si ritiene che l'opzione A risulti nettamente preferibile rispetto alle altre. Qualora la soluzione A, per quanto caldeggiata, non risultasse percorribile, così come espresso in relazione alle forniture dirette, si precisa come la soluzione B risulti preferibile rispetto alle altre indicate (C1, C2 e D), per le medesime motivazioni esposte in risposta allo spunto n. 6.

*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.*

Non ci risultano ulteriori opzioni percorribili per l'identificazione delle forniture centralizzate rispetto a quelle proposte nel documento posto in consultazione.

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

Si conferma, come già anticipato sulle utenze dirette, 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. 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, non potendo erogare il bonus in bolletta, risulta particolarmente laborioso, e spesso inefficace il meccanismo di erogazione stesso. Inserire elementi univoci per il canale di pagamento da utilizzare renderebbe certamente più fluido l'iter del procedimento che presenta una delle sue principali criticità nel momento dell'erogazione del bonus alle utenze indirette.

In diversi casi l'erogazione non va a buon fine al primo tentativo a causa di dati dell'utente incompleti/errati o per via della mancata riscossione da parte degli utenti dei bonifici in circolarità a loro intestati.

Ne approfittiamo quindi per chiedere 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.

## **2.4 La verifica dell'unicità dell'agevolazione**

*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).*

Tra le due opzioni previste, ci esprimiamo certamente a favore della n. 2, e quindi per la verifica dell'unicità in capo al Gestore del SII, analogamente a quanto avviene attualmente con le verifiche di ammissibilità ed unicità effettuate da SGATE.

Si suggerisce quindi di lasciare, come accade ora con SGATE, in carico al gestore idrico la comunicazione al Gestore SII al termine della validazione delle richieste mensili.

Se è vero che ciò comporta un onere nei confronti del gestore del servizio idrico, il quale deve provvedere ad un aggiornamento tempestivo nei confronti del Gestore del SII, è altrettanto vero che ciò può rendere più efficienti le comunicazioni al cliente il quale può avere una tracciabilità della pratica completa tramite il Gestore del SII.

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

Non si ravvisano ulteriori elementi di cui tenere conto.

## **2.5 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?*

Si condivide poiché in linea con quanto previsto dal criterio di tariffazione pro capite nonché alla logica sottostante la quantificazione del bonus idrico.

*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.*

L'introduzione di un tetto al numero massimo di componenti del nucleo familiare sembra poco compatibile con la ratio sottostante l'introduzione del Bonus Sociale Idrico. Le risorse erogate tramite questa misura sono in buona parte attribuite infatti a nuclei familiari numerosi che spesso, anche in ragione della loro numerosità (requisito già sufficiente all'ottenimento dell'agevolazione), si trovano in situazione di disagio economico.

*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?*

Si condividono le posizioni espresse.

## **2.6 La quantificazione e l'erogazione della compensazione**

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

Nel suo complesso si ritengono corrette le procedure individuate in caso di variazioni rilevanti nelle condizioni di ammissione all'agevolazione, in quanto coerenti con il meccanismo attuale e non in contrasto con gli altri aspetti procedurali riguardanti il Bonus Sociale Idrico.

## **2.7 Durata e decorrenza dell'agevolazione**

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

Si condivide in quanto coerente con la durata massima di validità di un'attestazione ISEE.

*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?*

Come attualmente previsto dall'art 12.2bis lettera ii), sarebbe più corretto far decorrere l'agevolazione dal "2° mese successivo alla data di presentazione della domanda". Questo perché in caso di domande predisposte negli ultimi giorni del mese il tempo a disposizione per erogare l'agevolazione da parte del gestore idrico sarebbe troppo limitato. Qualora si ritenesse comunque eccessivo il termine sopra indicato, anche in considerazione della nota n. 19 a pag. 24, si ritiene corretto che le domande presentate oltre il giorno 15 del mese vengano considerate come presentate il mese successivo.

*S25. 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)?*

Premettendo, come indicato in risposta allo spunto di consultazione S15 che a nostro parere la verifica di unicità dovrebbe essere in capo al Gestore del SII (analogamente a quanto avviene oggi con SGAt), qualora questa competenza venisse affidata al gestore del servizio idrico, allora sarebbe corretto prevedere che sia quest'ultimo a determinare la data di inizio e fine del periodo di agevolazione, sulla scorta però di norme precise per l'individuazione corretta del periodo di inizio e fine dell'agevolazione, anche al fine di evitare dubbi interpretativi, applicazioni disomogenee sul territorio nazionale e problemi nel garantire la continuità dell'agevolazione.

## **2.8 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?*

Si condivide, in particolare il richiamo alla necessità di adottare meccanismi di gestione e di messa a disposizione dei dati che consentano di gestire senza criticità il passaggio alla nuova modalità di erogazione. L'assenza di sovrapposizione del periodo di agevolazione deve garantire anche il rispetto della durata dell'agevolazione stessa (12 mesi). Si suggerisce che il Gestore del SII faccia da garante in tal senso, stabilendo e comunicando al Gestore del servizio idrico integrato data di inizio e fine agevolazione sia della prima agevolazione che dei successivi rinnovi.

## **3. 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?*

Nel condividere l'impostazione prospettata si segnala l'assoluta necessità di condivisione, con i gestori idrici dei dati e delle modalità di scambio degli stessi con il gestore del SII al fine di evitare ritardi legati all'incompletezza del set informativo.

Anche in questo caso evidenziamo, con riferimento alle considerazioni riportate al comma 14.6, la nostra preferenza per un sistema in cui le verifiche di unicità siano poste in capo al Gestore del SII.

*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?*

La registrazione al SII da parte dei gestori dell'idrico potrebbe portare alcuni vantaggi in termini di condivisione delle informazioni e facilità di gestione dei processi attuali (ed eventuali nuovi adempimenti



futuri). Tali vantaggi sarebbero effettivi se la registrazione e i relativi successivi adempimenti non comportassero un eccessivo carico burocratico sull'operatività del gestore.

#### **4. 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)?*

Si concorda con l'individuazione delle fattispecie per le quali sarà necessario effettuare comunicazioni nei confronti degli utenti.

*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?*

In generale, si ritiene che una volta entrato in vigore il riconoscimento automatico, il cittadino, per conoscere le informazioni riguardanti il bonus idrico debba interfacciarsi in prima battuta con il Gestore del SII. Proprio il Gestore del SII è in grado di fornire in modo costantemente aggiornato tutti i passaggi della pratica.

Inoltre, così facendo, le comunicazioni risulterebbero standardizzate su tutto il territorio nazionale, garantendo quindi una maggior facilità di accesso alle informazioni da parte dei cittadini, riducendo così anche il rischio di contenzioso e facilitando il controllo da parte dell'Autorità.

#### **5. 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.*

Dalla lettura del documento si evince come per il Servizio Idrico, diversamente da quanto previsto per i settori energetici, 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 necessariamente l'obbligo anche per i gestori del servizio idrico integrato di registrarsi al SII (come prospettato dall'Autorità nel quesito S29), si potrebbe sfruttare il set di informazioni già presente su SGAtE.

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.

## **6. Modalità 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)? Motivare la risposta e, in caso non si condividano gli orientamenti illustrati, illustrare proposte alternative di gestione.*

*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 la risposta e, in caso non si condividano gli orientamenti illustrati, illustrare proposte alternative di gestione.*