

Osservazioni di Eni Gas e Luce S.p.A in merito al

DCO 204/2020/R/com

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

San Donato Milanese, 9 luglio 2020

Il presente documento contiene le osservazioni di *Eni Gas e Luce S.p.A* (EGL) al documento per la consultazione 204/2020/R/com (DCO) avente ad oggetto “*ORIENTAMENTI IN MATERIA DI RICONOSCIMENTO AUTOMATICO AGLI AVENTI DIRITTO DEI BONUS SOCIALI NAZIONALI (DECRETO-LEGGE N. 124/19)*” dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (nel seguito ARERA o Autorità).

Considerazioni generali

Eni Gas e Luce S.p.A. in linea generale valuta positivamente il cambio normativo verso un’erogazione automatica dei bonus sociali agli aventi diritto e accoglie con favore la consultazione per realizzare la sua implementazione che si basa su due aspetti fondamentali:

- prevedere che l’attribuzione dei bonus si realizzi attraverso l’interazione tra INPS, titolare dei dati ISEE, e Acquirente Unico che in RCU del SII ha l’intera banca dati dei punti di fornitura di energia elettrica e di gas;
- utilizzare il SII come soggetto principale per l’attribuzione del bonus e gli scambi di informazioni con i soggetti preposti all’erogazione.

Trattandosi di una procedura totalmente nuova, è urgente che il quadro regolatorio completo (incluse le specifiche tecniche) venga definito il prima possibile in modo da fornire agli operatori tutte le informazioni che dovranno ricevere per procedere con l’erogazione dei bonus ai clienti. Trattandosi inoltre di un processo già in essere, su cui sono incardinate già procedure e flussi, e avendo in ogni caso tempistiche limitate per implementare la riforma, sarà fondamentale minimizzare i cambiamenti di processo, già considerando che l’elaborazione dei dati cambierà a monte. Diversamente, il rischio è che l’erogazione effettiva agli aventi diritto avvenga con ritardo o in modo errato, con danno per i clienti e con l’inevitabile complicazione a livello di fatturazione dal meccanismo di contabilizzazioni retroattive. Per lo stesso motivo, anche le informazioni in bolletta dovrebbero a nostro parere rimanere invariate, dando eventualmente ai soggetti che elaborano a monte i dati, il ruolo di informare i cittadini in merito all’esito delle verifiche sul diritto o meno all’agevolazione richiesta.

Infine crediamo sia necessario attivare per tempo una campagna di comunicazione istituzionale da parte del Governo, dell’INPS e di ARERA/Acquirente Unico per informare i cittadini del nuovo sistema di attribuzione dei bonus.

Osservazioni ai singoli spunti di consultazione

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

Si condivide in quanto la semplificazione e automaticità dell’erogazione parte da questo passaggio preliminare, annullando in questo modo la moltiplicazione dei canali e delle richieste con vantaggio per i soggetti richiedenti come per gli operatori coinvolti nel processo.

S 2. Si condividono gli orientamenti dell’Autorità in relazione al processo di identificazione delle forniture individuali elettriche e di gas metano agevolabili?
--

S 3. Si condividono i criteri di prevalenza illustrati in relazione alle diverse possibili casistiche?
--

S 4. Le casistiche illustrate si ritengono esaustive?

S 5. Si ritiene che vi siano ulteriori elementi di rilievo di cui l'Autorità dovrebbe tener conto?

Motivare le risposte e, in caso non si condividano gli orientamenti illustrati, formulare proposte alternative.

Pur comprendendo la finalità di un'erogazione automatica del bonus basata sulle informazioni presenti nelle banche dati, ci preme evidenziare alcune criticità che potrebbero inficiare la buona riuscita del processo di agevolazione:

1. Nonostante si sia lavorato negli anni per allineare il più possibile RCU alle banche dati degli operatori con un notevole miglioramento della situazione iniziale, tuttavia permane ancora un bacino di punti di fornitura per i quali i dati fiscali e la tipologia d'utilizzo possono risultare disallineati. Di conseguenza una modalità totalmente automatica potrebbe generare degli errori su cui invece sarebbe necessario prevedere un processo ad hoc di risoluzione.
2. L'indirizzo di fornitura è un'informazione debole su cui costruire la logica di associazione: infatti si tratta di un dato non sempre univoco ed in molti casi soggetto a errori, incompletezza e/o incongruenze, sia nella compilazione da parte dei richiedenti sia nella registrazione dell'informazione nelle banche dati degli enti.

Tenendo conto che la data di entrata in vigore è stringente rispetto alla mole di adeguamenti che ad alcuni livelli saranno richiesti, proponiamo una soluzione transitoria volta alla gestione del bonus per il 2021, ed una ulteriore per la gestione a regime, che consenta la capitalizzazione delle informazioni fornite dal cliente attraverso l'integrazione della DSU. Infatti la modifica del modulo della DSU sarebbe difficilmente compatibile con l'avvio del nuovo regime dal 1.1.2021.

SOLUZIONE TRANSITORIA: Si basa sull'associazione della fornitura da agevolare al nucleo familiare avente diritto al bonus attraverso l'utilizzo dei dati anagrafici presenti in RCU. Si è consapevoli che questa metodologia potrà portare a reclami per le ragioni sopra esposte.

SOLUZIONE DEFINITIVA: Si basa sull'individuazione della fornitura da agevolare attraverso l'inserimento del codice del punto di fornitura (POD/PDR) in sede di compilazione della DSU. L'incrocio dei database tra INPS e SII permetterà così di verificare la correttezza e la congruenza dei dati inseriti dai cittadini. Per ragioni simili pensiamo sarà fondamentale anche il preliminare aggiornamento tra SII e SGATE, in un'ottica di gestione del periodo transitorio tra vecchio e nuovo sistema di erogazione.

In particolare per la fase transitoria:

- per l'individuazione delle *forniture individuali* si concorda con le proposte formulate in consultazione, che prevedono l'utilizzo del codice fiscale e della tipologia d'uso del gas, con l'applicazione di regole di prevalenza per casi particolari;
- per l'individuazione delle *forniture gas centralizzate*, il documento prevede 3 opzioni:
 - o l'opzione A (inserimento del codice del punto di fornitura nella DSU) non è compatibile con l'avvio al 1.1.2021, come specificato sopra auspichiamo che possa essere prevista come implementazione futura;
 - o l'opzione B (individuazione della fornitura utilizzando l'indirizzo di abitazione) non è auspicabile: il campo indirizzo contiene dati non sempre univoci e in molti casi è soggetto a errori, incompletezza e/o incongruenze nella compilazione da parte dei richiedenti o nella registrazione nelle banche dati degli enti; a nostro avviso quindi non si presta all'impostazione di controlli automatici (pur a parità di indirizzo potrebbe restituire risultati diversi in base a come viene scritto l'indirizzo, ad es. con l'uso o meno di punti e virgole come separatori);
 - o concordiamo quindi con l'opzione C2, che prevede l'invio di una comunicazione da parte di un soggetto terzo all'intestatario della fornitura diretta per verificare l'esistenza anche di

un'eventuale fornitura indiretta; il soggetto che più si presta a nostro avviso all'invio e gestione di tale comunicazione è lo Sportello per il consumatore di energia.

S 9. Quali tra le Opzioni illustrate ai fini dell'identificazione delle forniture centralizzate di gas metano agevolabili si ritiene preferibile e per quali motivi (evidenziare i punti di forza e le eventuali criticità dell'opzione ritenuta preferibile rispetto alle altre).

Conseguentemente a quanto già detto, nel caso di forniture centralizzate, l'opzione di più semplice applicazione (A) che prevede integrazione della DSU, richiede autorizzazioni oltre lo stretto perimetro di competenza dell'autorità e potrebbe allungare le tempistiche di erogazione nel periodo transitorio, pertanto in prima applicazione propendiamo per l'opzione C2.

Si condivide inoltre quanto prospettato al punto 10.65 in merito all'erogazione del bonus nei casi misti (fornitura diretta + fornitura indiretta) tramite un unico bonifico domiciliato intestato al titolare della fornitura diretta.

S 14. Si condividono gli orientamenti dell'Autorità in relazione al processo per garantire la verifica del rispetto del vincolo di unicità del bonus elettrico e del bonus gas per nucleo familiare? Chiarire eventuali criticità e avanzare proposte orientate al loro superamento.

Sì, condividiamo quanto proposto.

S 17. Si condivide di parametrare l'entità dei bonus al numero di componenti del nucleo familiare agevolabile al fine di consentire l'avvio del riconoscimento automatico delle agevolazioni dal 1° gennaio 2021?

S 19. Si condivide quanto illustrato in merito al processo di quantificazione dei bonus energetici e al ruolo del Gestore del SII (punti 11.12 e 11.13)?

S 20. Si condivide quanto illustrato in merito alle modalità di erogazione dei bonus energetici? In particolare, in caso di morosità pregressa, si condivide l'orientamento dell'Autorità di prevedere che la quota di bonus non ancora erogata possa essere trattenuta dall'operatore a diretta compensazione dell'ammontare rimasto insoluto e oggetto di costituzione in mora, come oggi già previsto dalla regolazione del bonus sociale idrico?

In linea con la posizione generale già avanzata che pone come priorità quella di un'applicazione il più possibile in linea con i flussi già in essere e con una definizione rapida del nuovo quadro regolatorio e tecnico per la gestione dei bonus, si condivide l'opzione B) che prevede di mutuare le regole di quantificazione dei bonus attualmente in vigore, applicandole al numero dei componenti del nucleo familiare agevolato.

Utilizzando lo stesso principio, concordiamo con le proposte contenute nei punti 11.12 e 11.13, evidenziando che i dati necessari raccolti dal SII dovrebbero essere inviati mensilmente. In particolare sottolineiamo che il nuovo sistema dovrebbe consentire ai venditori di essere perfettamente autonomi nell'erogazione del bonus, senza necessariamente aspettare che questo venga erogato nella fattura di distribuzione e da lì specularmente inserito nelle bollette dei clienti finali, questo sia perché i periodi di fatturazione non coincidono sia per dare un servizio migliore ai clienti titolari. Pertanto, con le informazioni rese disponibili dal SII mensilmente e con congruo anticipo deve essere possibile disporre l'erogazione automatica in bolletta, a tal fine le informazioni sull'elenco POD/PDR da agevolare e tutte le altre informazioni necessarie per l'erogazione devono essere messe a disposizione con congruo anticipo. Nel periodo transitorio si propone di

utilizzare gli stessi flussi oggi trasmessi dal distributore e da gennaio trasmessi attraverso il SII; ci riserviamo ulteriori osservazioni in fase di consultazione delle specifiche tecniche da parte del SII.

In merito al caso di morosità pregressa e facoltà del venditore di trattenere la parte di bonus non erogata, può essere condiviso come principio se viene implementata come facoltà e non come obbligo per l'operatore. Si ricorda peraltro che trattandosi di voce a credito nelle singole bollette, nel caso di mancata cessazione della fornitura, nei fatti la somma andrebbe a coprire solo temporaneamente parte del debito, salvo aumentarlo all'emissione della successiva bolletta (in cui non sarebbe di conseguenza più fatturato l'accredito e pertanto con importo più alto a parità di consumi)

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

Motivare le risposte.

Non si condivide quanto prospettato nel caso di cessazione della fornitura agevolata prima del termine del periodo di agevolazione. In particolare, la corresponsione della quota residua dell'agevolazione sino a copertura dell'intero periodo di agevolazione non è coerente con la logica sottostante il bonus, ovvero un riconoscimento ai clienti domestici in condizioni di disagio economico per il pagamento della bolletta a fronte di spesa effettiva e non a priori. Inoltre questa proposta potrebbe creare difficoltà gestionali nei flussi ricevuti mensilmente e sulla base della titolarità dei punti di fornitura e nei meccanismi di fatturazione.

È preferibile che la compensazione segua la variazione contrattuale: cessi in caso di chiusura della fornitura, e si sposti sul nuovo punto di fornitura in caso di cambio abitazione che risulterebbe di conseguenza associato al codice fiscale nelle anagrafiche del SII a seguito di voltura.

S 23. Si condivide l'orientamento dell'Autorità di confermare la durata dell'agevolazione pari a 12 mesi?

S 24. Si condividono gli orientamenti dell'Autorità in relazione alla definizione della data di decorrenza dell'agevolazione? Si ritiene vi siano particolari elementi che debbano essere presi in considerazione nel definire le regole per il computo della data di decorrenza dell'agevolazione, rispettivamente, per i due bonus energetici e per il bonus sociale idrico?

Si condivide di confermare la durata di 12 mesi. La decorrenza deve necessariamente partire dal momento in cui sono accertati i requisiti di ammissione in quanto le DSU possono essere presentate (o variare, in casi particolari) in qualsiasi momento dell'anno.

Tuttavia, poiché l'ammontare del bonus può cambiare anche nel corso dei 12 mesi per vari motivi e l'ammontare del bonus viene erogato pro die fino alla data di variazione dell'ammontare, potrebbe essere utile inserire, tra le informazioni che il SII invia agli operatori per l'erogazione del bonus, l'ammontare giornaliero dell'agevolazione oltre alla data di decorrenza e fine agevolazione: questo potrebbe agevolare il trattamento delle casistiche descritte ai paragrafi 13.3 e 13.4.

A regime auspichiamo che i dati vengano trasmessi agli operatori mensilmente comunicando l'elenco completo degli aventi diritto all'agevolazione per quel mese e nella titolarità dell'operatore.

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

Sì, condividiamo il principio esposto, evidenziando tuttavia due aspetti:

- 1) Il bonus ha comunque una durata e in caso di tardivo rinnovo/comunicazione dello stesso da parte degli enti preposti, lo stesso potrebbe avere un periodo di “pausa” di cui non possono essere responsabili gli operatori a valle del sistema che si occupano dell'erogazione in bolletta.
- 2) Dato che le variazioni potrebbero presentarsi in qualsiasi momento dell'anno, sarà necessario che i flussi in caso di variazione siano predisposti in modalità tale da evitare sovrapposizioni tra vecchio e nuovo bonus (ad esempio con un contemporaneo invio di dati di chiusura vecchio bonus + inserimento del nuovo con decorrenza aggiornata)

S 27. Si condivide quanto illustrato in merito al ruolo delle imprese di distribuzione e dei venditori nella fase di prima attuazione del processo di riconoscimento automatico dei bonus energetici?

In linea con i principi generali espressi in favore di semplificazione e di mantenimento dei processi implementati in essere per quanto possibile, condividiamo che l'attività in capo alle imprese di distribuzione e alle società di vendita sia limitata all'erogazione dell'agevolazione ai clienti/utenti diretti sulla base degli elementi informativi resi disponibili dal SII (ammontare, data di inizio e di fine del periodo di agevolazione), all'invio del necessario flusso informativo di ritorno al SII in relazione ai bonus erogati e, per quanto attiene ai venditori, al rispetto degli obblighi informativi in materia di bonus già oggi previsti dall'articolo 32 del TIBEG.

S 30. Si condivide l'orientamento dell'Autorità di prevedere il mantenimento delle comunicazioni ai clienti/utenti interessati nei casi sopra indicati? Si ritiene debbano essere previste comunicazioni anche in casi ulteriori (dettagliare e motivare la risposta)?

S 31. Per quanto riguarda, in particolare, la comunicazione di ammissione all'agevolazione, si ritiene preferibile una comunicazione personalizzata o un messaggio veicolato tramite il documento di fatturazione? In tale ultimo caso, si ritiene che tale messaggio debba essere necessariamente personalizzato e, dunque, contenere le informazioni di dettaglio sopra illustrate, o possa essere un messaggio standard nei termini sopra illustrati?

Riteniamo opportuno non modificare gli obblighi informativi in capo agli operatori verso i clienti, incluso il ruolo dello Sportello in merito a richieste di informazioni e reclami.

Pertanto, le comunicazioni sull'esito dell'ammissione al bonus dovrebbe essere in capo ai soggetti a monte che verificano i requisiti.

S 32. Si condividono gli elementi di attenzione evidenziati dall'Autorità in relazione alla gestione della transizione dal sistema attuale al sistema di riconoscimento automatico dei bonus?

S 33. Si ritiene che vi siano ulteriori elementi da considerare per la gestione efficace di tale transizione? In caso affermativo fornire elementi di dettaglio e formulare proposte in merito alle relative modalità di gestione.

Le posizioni presentate a livello generale nonché alcuni richiami nei singoli punti, hanno già evidenziato come sia necessario evitare cambiamenti troppo onerosi e con tempi troppo ristretti di implementazione anche per garantire il periodo transitorio.

Concordiamo che i bonus in corso vengano completati sulla base del meccanismo vigente a meno di eventuali comunicazioni di variazione prima della fine della loro decorrenza (vedi punti precedenti). Concordiamo anche sul passaggio di consegna dei flussi da Sgate al SII a partire dalle richieste di novembre, ma con la necessaria informazione data da Sgate stesso ai richiedenti, qualora ciò comportasse un ritardo nell'arrivo dei flussi agli operatori e di conseguenza nell'erogazione dei bonus stessi.

S 34. 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)?

S 35. 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.

Per quanto riguarda il bonus per disagio fisico, evidenziamo che si tratta di uno degli aspetti più delicati, sul quale è necessario porre particolare attenzione, in quanto tale bonus è caratterizzato da una continuità nell'erogazione che si affianca alle delicate necessità dell'utente. A nostro parere quindi è importante che qualunque informazione sull'eventuale disattivazione del bonus rivesta carattere di ufficialità e sia accompagnata da una comunicazione ad hoc. Anche su questo aspetto ci riserviamo osservazioni e proposte in fase di consultazione delle relative Specifiche Tecniche.