

Spett.le
Autorità di regolazione per Energia Reti e
Ambiente
Direzione Advocacy Consumatori e Utenti
Corso di Porta Vittoria, 27
20122 – Milano
Email: protocollo@pec.arera.it

Prot. AFIR-Retail/EF-go/n-36

Milano, giovedì 9 luglio 2020

Oggetto: Risposta Edison DCO 204/2020/R/com Orientamenti in materia di riconoscimento automatico agli aventi diritto dei bonus sociali nazionali (Decreto-legge 124/19)

Gentilissimi,

si trasmettono con la presente le osservazioni di Edison S.p.a. in merito al documento di consultazione in oggetto.

Rimaniamo a disposizione per qualsiasi integrazione o chiarimento.

Distinti saluti,


Maria Elena Fumagalli
Direttore Affari Regolatori

Edison Spa

Foro Buonaparte, 31
20121 Milano
Tel. +39 02 6222 1

Capitale Soc. 5.377.000.671,00 euro i.v.
Reg. Imprese di Milano - Monza - Brianza - Lodi e C.F. 06722600019
Partita IVA 08263330014 - REA di Milano 1698754
Codice destinatario RWYUTBX

Edison accoglie favorevolmente gli orientamenti esposti in questo documento di consultazione. Già in passato, la società si era infatti espressa sostenendo l'utilità del riconoscimento automatico del bonus sociale in modo da agevolarne una più ampia fruizione da parte di tutte le famiglie che si trovino in effettiva necessità.

Il cambio di paradigma illustrato nel documento che ribalta le attuali logiche di accesso è allo stesso tempo foriero di grandi benefici per i clienti aventi diritto e vantaggioso per gli operatori che godranno di significative semplificazioni operative.

Ciò premesso, a beneficio di un efficiente funzionamento del meccanismo, vale la pena segnalare alcuni affinamenti alle proposte elencate nel documento.

In primis per favorire una più rapida esecuzione e adozione delle nuove misure auspichiamo che siano quanto più possibile mantenute le attuali modalità di attribuzione del bonus sia con riferimento alle regole di fatturazione sia relativamente agli obblighi per i venditori e ai tracciati ad oggi esistenti, per quest'ultimi accogliamo con favore l'intenzione di veicolarli attraverso il SII in un'ottica di semplificazione operativa; la centralizzazione in capo al SII eviterebbe infatti ai venditori di scaricare dai diversi portali dei distributori o ricercare tra le loro PEC i flussi con l'elenco dei clienti agevolabili. Così facendo, limitando cioè gli interventi ai soli passaggi strettamente necessari, sarà possibile unire i benefici delle novità introdotte agli sforzi implementativi già fatti in passato.

Con riferimento alle tempistiche di implementazione del meccanismo automatico, considerato il vincolo normativo del 1° gennaio 2021 per l'entrata in operatività, si ritiene necessario un sollecito confronto in merito ai dettagli relativi alle specifiche tecniche che il gestore del Sistema Informativo Integrato (SII) intenderà proporre relativamente ai singoli flussi informativi che saranno implementati tra il SII stesso e gli altri attori del meccanismo, nonché in merito alle tempistiche che regoleranno gli scambi dei medesimi flussi. Sarebbe, pertanto, importante poter disporre degli elementi operativi di dettaglio di cui sopra almeno entro la fine di luglio.

Si evidenzia infatti, che il poco tempo a disposizione per l'evoluzione del SII potrebbe portare a intoppi e criticità facilmente evitabili grazie a fasi di test che permettano agli operatori e al SII di individuare le correttive ad eventuali problematiche insorte. Si ritiene opportuno che lo Sportello sia pronto a gestire i reclami o le richieste di chiarimento inerenti inefficienze del SII che dovessero pervenire senza che queste criticità gravino sull'ordinaria gestione del *cusotmer care* degli operatori. Considerata la mole dei bonus da erogare, sarebbe interessante se i flussi prevedessero l'informazione sui clienti da agevolare per differenza, vale a dire fornendo solo l'aggiornamento dei percettori rispetto al mese precedente.

Per quanto riguarda l'individuazione delle forniture agevolabili, si suggerisce di procedere ad un'integrazione delle DSU con le informazioni elencate al punto 10.49. L'inserimento delle informazioni sarebbe utile sia per le forniture indirette che per i POD/PdR diretti e sicuramente, grazie anche alla collaborazione del cliente stesso che dovrebbe riportare i dati, garantirebbe una più facile individuazione delle forniture agevolabili. Consapevoli che in questo caso i tempi di implementazione sarebbero lunghi, si suggerisce questa come soluzione definitiva di lungo termine.

Si accoglie con favore il meccanismo previsto per la morosità pregressa, ad oggi in essere solo per l'idrico, tuttavia è necessario fornire quanto prima maggiori dettagli circa le modalità di funzionamento di questo meccanismo che tengano in considerazione anche eventuali casi di revoca del bonus.

Non si comprende quanto riportato al punto 16.4 che pare porre in capo ai vettori/distributori l'onere di evitare la sovrapposizione dei bonus. Se così fosse, si ravvisa un'impropria attribuzione di quest'attività ai suddetti operatori, si richiede pertanto che questo passaggio venga meglio specificato. Va, infatti, precisato che l'ente preposto a garantire la correttezza dei bonus così come la continuità di erogazione e l'assenza di sovrapposizioni è il SII e pertanto, potrebbe essere buona cosa prevedere adeguati flussi di ritorno dagli operatori al SII che permettano di apportare le necessarie modifiche nel caso emergessero anomalie nella lavorazione dei bonus trasmessi.

Come prospettato nel documento riteniamo che le comunicazioni al cliente, circa il buon esito dell'erogazione, possano essere veicolate e prese in carico dallo Sportello già owner della gestione dei reclami. Qualora, in qualche modo venisse coinvolto il venditore, le informazioni da inserire in bolletta dovranno essere standard e non dinamiche o personalizzate.

Si spera, poi, di arrivare all'automatismo anche per l'erogazione del bonus per disagio fisico.

Infine, si chiede di procedere al più presto alla standardizzazione dei flussi di fatturazione dei distributori gas, prevedendo, sia nel settore elettrico che in quello gas, una causale standard per la fatturazione della componente tariffaria compensativa, affinché tali voci possano essere agevolmente individuate dai venditori.

Nel seguito si riportano osservazioni agli spunti specifici di interesse.

Osservazioni puntuali

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

Si condividono gli orientamenti relativi allo svolgimento del processo di identificazione dei nuclei familiari agevolabili sulla base di un'interazione tra il SII e l'INPS. Si aggiunge che la corretta identificazione dei nuclei è requisito fondamentale per ridurre al minimo eventuali revoche e conseguenti reclami a seguito di controlli

ex-post. A tale proposito si richiede, fin d'ora di integrare le DSU con i campi riferiti ai POD/PdR sia per le forniture dirette che per le indirette.

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?

L'allineamento propedeutico tra SII e SGATe e la corretta presa in carico delle pratiche a decorrenza 2021 prima del passaggio al nuovo sistema risultano fondamento atto a garantire un proseguimento in piena efficienza del sistema. Il nuovo sistema di erogazione automatica del bonus potrebbe trarre notevoli vantaggi implementativi dal monitoraggio dei flussi di ritorno ovvero dall'analisi delle eventuali anomalie (come gli scarti tra i codici fiscali) riscontrate dagli operatori. Riteniamo perciò che debba essere prevista una possibilità di comunicazione di ritorno dagli operatori al SII per correggere eventuali anomalie.

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

S 11. Si ritiene che vi siano ulteriori opzioni ai fini dell'identificazione delle forniture centralizzate di gas metano? In caso di risposta affermativa illustrare nel dettaglio la proposta alternativa e i relativi punti di forza (e di eventuale criticità) rispetto alle opzioni presentate nel documento

S 13. Si ritiene che vi siano ulteriori elementi di rilievo di cui l'Autorità dovrebbe tener conto?

Di tutte le opzioni proposte è sicuramente da escludersi la D.

Come già espresso, la più gradita è l'opzione A, ma si è consapevoli che questa possa essere la soluzione di lungo periodo.

Nel transitorio, benché entrambe l'opzione B e C presentino criticità e margini di rischio si individua nella C2 l'alternativa percorribile purché questa non identifichi nel venditore il soggetto terzo che deve contattare il cliente. È da tenere in considerazione che il tasso di risposta del cliente potrebbe essere decisamente inferiore alle aspettative.

Lo snellimento procedurale che deriverebbe dall'erogazione di un bonus unico, così come illustrato al punto 11.16, è apprezzabile. In questo caso si presume che i flussi del SII verso i distributori ed i venditori non dovrebbero riportare le informazioni relative al bonus sulla fornitura diretta elettrica o gas. Per favorire la comprensione della modalità di erogazione da parte del cliente sarebbe adeguato, in questo caso,

accompagnare la comunicazione di buon esito della richiesta di cui al punto 15.7 con la spiegazione del meccanismo di stanziamento in suo favore.

In ultimo, si potrebbe valutare anche una semi-automatizzazione della modalità descritta nell'Opzione C con riferimento all'individuazione della fornitura centralizzata gas da agevolare, da attuare consentendo al cliente finale titolare di una fornitura individuale di tipo AC di trasmettere al SII - per il tramite dello Sportello del Consumatore, l'informazione relativa all'eventuale pdr con fornitura centralizzata di tipo R, al fine di velocizzare le procedure di validazione e controllo dei dati.

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

S 16. Si ritiene che vi siano ulteriori elementi di rilievo di cui l'Autorità dovrebbe tener conto?

Si condivide che i controlli sui dati rilevanti per assicurare il rispetto del vincolo di unicità dell'agevolazione per nucleo familiare siano garantiti dal gestore del SII. Si suggerisce di escludere dalla verifica di unicità il bonus per disagio fisico poiché in questi casi la stessa utenza potrebbe riferirsi a più soggetti che usufruiscono di apparecchiature elettromedicali.

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?

Si condivide e si ritiene che la modalità ipotizzata persegua efficacemente l'obiettivo di semplificare e rendere l'automatizzazione dei bonus implementabile con avvio dal 1 gennaio 2021. A tale proposito è, però, importante che non cambino le tabelle tariffarie di riferimento di cui al TIBEG. Si renderebbero, altrimenti, necessari interventi sui sistemi degli operatori che evidentemente allungherebbero le tempistiche di implementazione.

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)?

Si Condivide. Si rimanda alle osservazioni generali per quanto riguarda il ruolo del SII e l'adeguamento delle sue attività.

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 generale, si condividono le modalità proposte per l'erogazione dei bonus energetici, anzi si apprezza lo sforzo dell'Autorità di individuare meccanismi che aiutino il venditore a contrastare efficacemente il fenomeno della morosità.

Perché lo strumento sia efficiente, sarà necessario analizzare aspetti tecnici potenzialmente ostativi del buon esito del meccanismo. Tra questi si pensi alle interazioni tra i diversi soggetti coinvolti nel processo. In fase di implementazione andrebbe compiutamente inquadrata la casistica di concomitanza tra esercizio della facoltà di trattenimento del bonus da parte della società di vendita e *switching* del cliente finale (al fine di evitare che possano nascere disallineamenti tali per cui la società di vendita uscente utilizza la quota restante di bonus del cliente moroso per coprire il suo credito e il distributore prosegue nell'erogazione dell'agevolazione alla società di vendita entrante). Andrà anche valutato il funzionamento in caso di revoca del bonus.

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

L'anticipazione della quota residua, nel caso un nucleo cessi la fornitura agevolata prima del termine, appare un intervento di grande rilievo in contrasto con il desiderio di semplificazione e agilità che si persegue in questo documento. Si pensa, come già illustrato nello spunto precedente, che una tale iniziativa renderebbe difficoltosa anche l'eventuale compensazione per morosità del cliente.

Inoltre, si auspica che la gestione delle revoche sia affidata ad un soggetto terzo senza gravare su DSO e venditori, cercando di minimizzare la gestione dei recuperi dei pregressi.

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

Si condivide.

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?

Nel definire le regole per il computo della data di decorrenza dell'agevolazione, ai fini di una maggior linearità e univocità del processo, sarebbe preferibile che la data di decorrenza dell'agevolazione fosse sempre

collocata nel futuro, o comunque secondo modalità tali da minimizzare i casi che possono rendere necessarie fatturazioni retroattive dei bonus.

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

Il punto 13.4 e il successivo 16.4, sembrano attribuire agli operatori responsabilità inerenti alla garanzia della continuità e all'esclusione di sovrapposizioni. Come detto nelle osservazioni generali, non condividiamo questo orientamento, ritenendo che i soggetti responsabili debbano essere individuati diversamente.

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?

Si condivide e si ritiene che la prospettata riduzione e semplificazione delle attività oggi in capo alle imprese di distribuzione e ai venditori di energia elettrica e di gas naturale sia coerente con il nuovo assetto di responsabilità tra gli operatori della filiera che si è delineato con l'avvento del SII e con la centralizzazione presso quest'ultimo soggetto di rilevanti processi gestionali.

Il passaggio sul flusso informativo di ritorno al SII in relazione ai bonus erogati ipotizzato al punto 14.3 del DCO, dovrebbe essere meglio specificato.

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?

Con riferimento al tema della gestione dei reclami, riducendosi in prospettiva le responsabilità oggi in capo alle imprese di distribuzione e ai venditori di energia elettrica e di gas naturale, si ritiene che dovrebbe profilarsi un ruolo particolarmente autonomo per lo Sportello del Consumatore, sulla base di interazioni dirette con il SII e con l'INPS, senza il coinvolgimento degli altri soggetti della filiera per informazioni e/o processi che non sono più nella loro disponibilità/responsabilità. Anche a questo fine, occorre che siano definiti con precisione i ruoli dei diversi attori del processo (SII, SGAtE, INPS, imprese di distribuzione, società di vendita, clienti finali, Sportello per il Consumatore) attribuendo le corrette responsabilità agli stessi. Ciò per poter meglio

indirizzare correttamente ed efficacemente le eventuali verifiche e le azioni risolutive in base allo stato del processo di erogazione dei bonus.

Si vede con estremo favore la proposta avanzata nel documento di veicolare i messaggi di ammissione all'agevolazione tramite lo Sportello, anche in coerenza con la gestione dei reclami relativi al bonus.

In ogni caso, qualora si optasse per una comunicazione in bolletta, questa dovrebbe essere standard e previamente definita. Qualsiasi campo dinamico, infatti, comporterebbe per i venditori un costo gestionale ed operativo eccessivamente elevato.

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?

Si condividono qualora venissero rispettate le tempistiche già riferite nell'introduzione. Si rinvia alle osservazioni presentate in risposta allo spunto di consultazione S 33. per alcuni elementi di attenzione aggiuntivi che si ritiene andrebbero tenuti in considerazione nel disegno del processo di gestione del periodo transitorio.

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.

Nel disegno del processo relativo al periodo transitorio occorre tenere conto del diverso assetto di scambi informativi e delle diverse regole di gestione che si applicano ai bonus la cui erogazione ha avvio prima del 1 gennaio 2021 rispetto ai bonus che saranno gestiti tramite il sistema di riconoscimento automatico dei bonus. Si tratta, ad esempio, dei flussi di notifica che, a regole vigenti, i distributori inviano alle società di vendita (come nel caso dello *switching*) e delle diverse regole di fatturazione del bonus gas che caratterizzano l'attuale gestione rispetto a quanto delineato nel DCO con riferimento al nuovo assetto di assegnazione automatica dei bonus. Si consideri il caso della cessazione della fornitura: a regole vigenti, l'erogazione del bonus gas si interrompe alla data della cessazione (sia essa per disdetta, risoluzione contrattuale per morosità - CA1, voltura, ecc.) e l'agevolazione non viene, quindi, erogata sino al raggiungimento del 100% dell'importo cui il cliente finale avrebbe diritto se restasse in continuità di fornitura; mentre, nel prospettato sistema automatico di riconoscimento dei bonus energetici, in caso di cessazione della fornitura, la quota residua dell'agevolazione (sino a copertura dell'intero periodo di agevolazione) deve essere corrisposta nella fattura di chiusura del rapporto contrattuale.

Anche tenuto conto di queste differenze, si ritiene che, in ottica di semplificazione, i bonus energetici già in corso di erogazione al 1 gennaio 2021 dovrebbero continuare ad essere soggetti sino a scadenza/rinnovo alle medesime regole vigenti al momento dell'ammissione all'agevolazione/ultimo rinnovo, quantomeno con

riferimento alle regole relative agli effetti delle variazioni delle condizioni rilevanti ai fini dell'erogazione della compensazione.

Nello stesso spirito di semplificazione, nonché al fine di evitare duplicazioni temporanee nella gestione delle domande di accesso ai bonus che saranno ammesse dal sistema SGAt e negli ultimi mesi dell'anno 2020, si condivide e si ritiene necessario che venga implementato quanto proposto al punto 16.7 del DCO, ossia che tali domande vengano prese in carico direttamente dal SII sulla base dei flussi informativi tra SGAt e il SII la cui implementazione è comunque necessaria ai fini della gestione del meccanismo automatico per le pratiche di agevolazione successive al 1 gennaio 2021.