

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

Premessa

Con il **DCO 204/2020/R/com** l'Autorità illustra i propri orientamenti in merito alle possibili modalità di funzionamento del sistema di riconoscimento del bonus automatico, in attuazione di quanto previsto decreto-legge 26 ottobre 2019 n.124, a partire dal **1 gennaio 2021**.

A2A accoglie favorevolmente l'intervento in quanto ritiene fondamentale l'introduzione di una normativa volta a rendere più agevole il riconoscimento dei bonus a tutti gli aventi diritto, anche in considerazione del periodo emergenziale che stiamo vivendo che ha ampliato il numero delle famiglie bisognose di un sostegno.

A tal proposito si evidenzia che, attraverso il Banco dell'energia Onlus, A2A **sostiene da alcuni anni, attraverso un bando con fondazione Cariplo, progetti di enti non profit che operano per contrastare la povertà e la vulnerabilità sociale e che svolgono anche un'importante attività di facilitazione all'accesso delle misure pubbliche esistenti di sostegno alle famiglie**: solo nella prima edizione del Bando (2017) le associazioni con cui A2A collabora, hanno supportato famiglie in difficoltà economica ad ottenere circa 700 bonus energetici.

Pur credendo fermamente nella necessità dell'intervento proposto, A2A esprime alcune perplessità del modello presentato viste anche le stringenti tempistiche di implementazione.

Ad oggi, per ottenere il bonus, i cittadini sono tenuti a presentare direttamente la domanda presso il proprio Comune di residenza (o altri soggetti titolati), il quale dopo aver provveduto a verificare che sussistano le condizioni necessarie per il riconoscimento (verifica ISEE), provvedono a trasferire la richiesta a Sgate, il quale veicola tutte le informazioni ricevute ai soggetti (distributore e gestore del servizio idrico integrato) titolati ad appurare che le forniture da agevolare abbiano le caratteristiche previste dalla normativa.

Sgate, oltre a svolgere un ruolo importante di interfaccia tra richiedenti e soggetti titolati alla verifica ed erogazione dei bonus, offre ai cittadini un importante servizio in quanto, attraverso il portale dedicato, mette a disposizione tutte le informazioni relative allo stato di avanzamento della propria pratica.

Il nuovo modello presentato, come previsto dal DL 124/2019, propone l'introduzione di due nuovi soggetti: INPS e Sistema Informativo Integrato (SII). L'INPS svolgerà il ruolo oggi svolto dai Comuni, ma senza la necessità che il cittadino si faccia parte proattiva per la richiesta, mentre il SII sostituirà Sgate per quanto concerne il servizio idrico integrato, in quanto trasferirà ai gestori del servizio idrico le informazioni ricevute dall'INPS per le opportune verifiche, mentre per il settore energetico provvederà autonomamente a verificare le forniture agevolabili, sostituendosi di fatto ai distributori.

Se da un lato il nuovo meccanismo dovrebbe garantire, soprattutto per il settore energetico, un maggior numero di agevolazioni riconosciute e uno sgravio di operatività per distributori e venditori, dall'altro è importante considerare l'impatto economico sul sistema di tale intervento.

A livello di normativa primaria sarebbe infatti stato opportuno, prima di affidare al SII l'onere di tutto il processo di agevolazione, effettuare un'approfondita analisi-costi benefici volta a verificare la sostenibilità finanziaria del modello proposto, in quanto si ricorda che gli oneri sostenuti per l'implementazione della normativa di settore ricadono inevitabilmente sui cittadini, attraverso l'aumento delle bollette.

Il meccanismo in vigore oggi, con gli opportuni aggiustamenti, sarebbe riuscito a nostro avviso a garantire il grado di autonomismo richiesto, senza dover costringere i diversi attori a sostenere ulteriori costi per l'implementazione di nuovi flussi.

Basti pensare che già oggi il bonus elettrico per i titolari di carta acquisti è riconosciuto in modo automatico, come anche esplicitato al punto 4.9 del documento, attraverso un flusso di comunicazione tra INPS e Sgate.

L'attuale sistema di riconoscimento del bonus è entrato a regime per tutti e tre i settori solamente negli ultimi mesi (basti pensare che l'ultimo adeguamento imposto ai gestori idrici dalla determina 4/2019-DACU risale solo a giugno 2019), pertanto, al fine di salvaguardare quanto più possibile gli investimenti sostenuti e limitare gli impatti soprattutto per i gestori del servizio idrico integrato che continuano ad avere un ruolo centrale nel processo, si ritiene auspicabile che il nuovo modello proposto utilizzi quanto più possibile i flussi di comunicazione oggi esistenti tra Sgate e i diversi soggetti, anche al fine di riuscire a traguardare facilmente lo sfidante obiettivo del go-live al 1 gennaio 2021.

Seppur la tempistica dell'entrata in vigore della nuova normativa non possa essere deferita, A2A esprime le proprie perplessità in merito alla possibilità di portare a regime un sistema così complesso in soli 4 mesi.

L'esperienza, soprattutto degli ultimi mesi, ci ha dimostrato la necessità che ogni flusso implementato sul SII debba avere adeguate tempistiche di consultazione, di implementazione e di verifica dei flussi da utilizzare al fine di evitare un blocco totale del sistema a danno degli utenti finali.

Per tali motivazioni si ritiene indispensabile che l'Autorità individui un soggetto terzo, quale Sportello del Consumatore, a cui affidi il compito di mettere a disposizione dei clienti/utenti finali un'interfaccia che permetta di verificare lo stato di avanzamento del riconoscimento dell'agevolazione e di gestire gli eventuali reclami che dovessero nascere qualora si riscontrasse un rallentamento dell'operatività del sistema causato da problematiche tecniche del SII. La gestione dei reclami da parte dello Sportello del Consumatore permetterebbe quindi di sgravare i venditori e i gestori del servizio idrico integrato dell'onere di dover gestire reclami e richieste di informazioni non afferenti a problematiche del servizio offerto.

Per quanto concerne i gestori del servizio idrico integrato, ci preme segnalare che ad oggi non è attiva un'interfaccia con il SII, pertanto l'implementazione di nuovi flussi con

un nuovo soggetto potrebbe richiedere tempistiche più lunghe rispetto a quelle proposte per riuscire a far “parlare” i diversi sistemi operativi.

In merito alle modalità di riconoscimento dell’utenza da agevolare, A2A ritiene fondamentale che l’Autorità provveda ad intraprendere tutte le azioni necessarie per integrare nella DSU l’informazione relativa al codice utenza per tutti i servizi (POD, PDR o codice fornitura idrica).

Tale informazione è fondamentale affinché sia il SII che il gestore del servizio idrico integrato possano garantire l’unicità e la correttezza dell’agevolazione sull’utenza. Si ritiene infatti che l’abbinamento con solo codice fiscale possa portare a mancati riconoscimenti dell’agevolazione: basti pensare alle criticità emerse negli anni scorsi con l’avvio della fatturazione elettronica, in quanto il mancato allineamento tra CF presenti nelle banche dati degli operatori e nella banca dati dell’Agenzia delle entrate ha comportato l’impossibilità di fatturare su alcune utenze per diversi mesi. A tal proposito si segnala, che seppur in modo residuale, rimangono ancora nel sistema dei CF non allineati.

L’introduzione dell’informazione relativa al codice dell’utenza, a nostro avviso, non comporterebbe particolari difficoltà nel reperimento, in quanto oggi molti cittadini effettuano autonomamente la DSU tramite il portale informatico dell’INPS e svolgendo tale attività spesso presso la propria abitazione non avrebbero difficoltà a reperire le informazioni relative al codice relativo all’utenza sulle propria bollette.

Nel caso gli utenti si rivolgessero ai CAF per effettuare la DSU, si potrebbe ipotizzare di attivare una campagna informativa volta a incentivare i CAF a informare i cittadini, in sede di prenotazione per l’appuntamento per il rilascio della DSU, della necessità di presentare per il rilascio della dichiarazione anche le bollette per tutti i tre servizi.

Per evitare il blocco del rilascio della DSU, nel caso non venga inserito il riferimento al codice utenza, l’informazione potrebbe avere carattere facoltativo: si potrebbe successivamente incaricare lo Sportello del consumatore a reperire le informazioni mancanti contattando direttamente i cittadini.

RISPOSTE AGLI SPECIFICI SPUNTI PER LA CONSULTAZIONE

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

A2A condivide che le informazioni per la definizione dei nuclei agevolabili possano essere veicolate attraverso la DSU ma ritiene fondamentale che la dichiarazione venga integrata con l'informazione relativa al codice utenza al fine di garantire che l'abbinamento automatico avvenga in modo più agevole.

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

A2A non condivide che il processo di identificazione delle forniture da agevolare elettriche e gas sia improntato sul abbinamento tra i CF.

A nostro avviso tale impostazione potrebbe dar luogo a mancati riconoscimenti delle agevolazioni qualora non ci sia un perfetto allineamento tra i CF presenti nella baca dati del SII e quelli contenuti nelle DSU veicolate dall'INPS.

Al fine di evitare un sistema troppo complesso come quello presentato, che richiede l'implementazione di criteri di prevalenza che devono essere adeguatamente testati, al fine di evitare errori, si ribadisce la necessità che venga integrata l'informazione riguardante il punto di fornitura nella DSU al fine di permettere al SII una semplificazione dei processi da implementare, con conseguente possibile riduzione costi.

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

Q4. Le casistiche illustrate si ritengono esaustive?

Non si hanno ulteriori osservazioni a riguardo.

Q5. Si ritiene che vi siano ulteriori elementi di rilievo di cui l'Autorità dovrebbe tener conto?

Non si hanno ulteriori osservazioni a riguardo.

Q6. Quali tra le Opzioni illustrate ai fini dell'identificazione delle forniture individuali idriche agevolabili si ritiene preferibile e per quali motivi (evidenziare i punti di forza e criticità in relazione alle altre opzioni).

Seppur comprendendo le difficoltà e le tempistiche necessarie per implementare l'informazione del codice utenza all'interno della DSU, A2A predilige l'opzione A. Tale

opzione è l'unica che permette di garantire un'identificazione quasi automatica dell'utenza da agevolare

L'abbinamento attraverso i CF e l'indirizzo di residenza potrebbe risultare infatti troppo laboriosa, in quanto richiede necessariamente un aggiornamento delle banche date dei gestori e l'implementazione nei sistemi informatici di tutta una serie di casistiche di prevalenza, con conseguente necessità di prevedere tempistiche adeguate per testare il sistema (non meno di sei mesi).

L'opzione C che non richiede l'intervento del gestore del servizio idrico integrato per l'individuazione della fornitura da agevolare risulta essere onerosa nella gestione del riconoscimento dell'agevolazione in quanto richiede al gestore un'attività operativa "manuale" importante per il riconoscimento di quanto dovuto.

Q7. Quali modalità si ritiene debbano essere utilizzate nella fase di prima attuazione dell'automatismo, per la trasmissione da parte del Gestore del SII ai gestori del servizio idrico integrato delle informazioni funzionali ai processi sopra descritti?

Al fine di minimizzare quanto più possibile i costi e gli impatti implementativi dei gestori del servizio idrico integrato è fondamentale che sia previsto il mantenimento del flusso di comunicazione oggi attivo con Sgate.

Tale elemento permetterebbe da un lato la possibilità di minimizzare gli investimenti necessari per l'adeguamento al nuovo sistema, che inevitabilmente ricadrebbero sulla tariffe del servizio, all'altro eviterebbe l'insorgere di possibili problematiche tecniche che potrebbero riscontrarsi con l'attivazione di nuovi flussi, con conseguente rallentamento nell'erogazione dei bonus agli utenti.

Q8. Si ritiene che vi siano ulteriori elementi di rilievo di cui l'Autorità dovrebbe tener conto, anche al fine di superare le problematiche conseguenti all'attuale mancanza di collegamento tra il Sistema Informativo Integrato e il gestori del servizio idrico?

Non si hanno osservazioni in merito.

Q9. Quali tra le Opzioni illustrate ai fini dell'identificazione delle forniture centralizzate di gas metano agevolabili si ritiene preferibile e per quali motivi (evidenziare i punti di forza e le eventuali criticità dell'opzione ritenuta preferibile rispetto alle altre).

Q10. Quali tra le Opzioni illustrate ai fini dell'identificazione delle forniture centralizzate del servizio idrico integrato agevolabili si ritiene preferibile e per

quali motivi (evidenziare i relativi punti di forza e le eventuali criticità rispetto alle altre).

Q9 e Q10. A2A, anche nel caso di forniture centralizzate, ribadisce la necessità che venga integrata nella DSU l'informazione relativa al punto di fornitura. La proposta dall'Autorità, di identificare l'utenza da agevolare attraverso l'indirizzo di fornitura non garantisce un esito positivo della procedura, in quanto l'indirizzo di residenza dell'utente/cliente potrebbe non coincidere con l'indirizzo del punto di fornitura e i soggetti deputati al riconoscimento dell'agevolazione potrebbero non avere tutte le informazioni necessarie per procedere all'abbinamento. Si fa presente inoltre che non troppo raramente nelle diverse banche dati l'indirizzo può essere scritto in differenti modi (es via XXV aprile, via 25 aprile o via venticinque aprile), pertanto risulta alquanto improbabile la possibilità di implementare un algoritmo che permetta di individuare la fornitura attraverso un indirizzo.

Q11. Si ritiene che vi siano ulteriori opzioni ai fini dell'identificazione delle forniture centralizzate di gas metano? In caso di risposta affermativa illustrare nel dettaglio la proposta alternativa e i relativi punti di forza (e di eventuale criticità) rispetto alle opzioni presentate nel documento.

Q12. Si ritiene che vi siano ulteriori Opzioni ai fini dell'identificazione delle forniture centralizzate del servizio idrico integrato? In caso di risposta affermativa illustrare nel dettaglio la proposta alternativa e i relativi punti di forza (e di eventuale criticità) rispetto alle opzioni presentate nel documento.

Q11 e Q12 Non si hanno osservazioni a riguardo.

Q13. Si ritiene che vi siano ulteriori elementi di rilievo di cui l'Autorità dovrebbe tener conto?

Non si hanno osservazioni a riguardo.

Q14. Si condividono gli orientamenti dell'Autorità in relazione al processo per garantire la verifica del rispetto del vincolo di unicità del bonus elettrico e del bonus gas per nucleo familiare? Chiarire eventuali criticità e avanzare proposte orientate al loro superamento.

A2A condivide quanto proposto.

Q15. Quale tra le due Opzioni illustrate si ritiene preferibile al fine di garantire la verifica del rispetto del vincolo di unicità del bonus sociale idrico per nucleo familiare e per quali motivi (evidenziare i relativi punti di forza e di criticità).

Al fine di limitare quanto più possibile oneri eccessivi per le implementazioni dei sistemi, si predilige l'opzione 1, in quanto già oggi il gestore del servizio idrico integrato ha già in essere controlli per la verifica dell'unicità dell'agevolazione.

Q16. Si ritiene che vi siano ulteriori elementi di rilievo di cui l'Autorità dovrebbe tener conto?

Non si hanno ulteriori osservazioni

Q 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?

A2A condivide la proposta di parametrare l'entità dei bonus al numero di componenti del nucleo familiare agevolabile, purché non cambino le tabelle tariffarie di riferimento oggi in vigore. In caso contrario sarebbero necessari sviluppi sui sistemi degli operatori e verrebbe meno la finalità di contenere le tempistiche di implementazione.

Q18. Si ritiene opportuno prevedere un cap al numero massimo di componenti del nucleo familiare utilizzabile ai fini della quantificazione del bonus sociale idrico, in analogia a quanto già oggi previsto per i bonus energetici? In caso affermativo, quali elementi qualitativi e quantitativi dovrebbero essere presi in considerazione nel definire questo cap? Si prega di fornire elementi quantitativi utili al riguardo.

La risorsa idrica rappresenta un elemento fondamentale nella vita di ogni essere umano pertanto A2A non ritiene condivisibile l'ipotesi di introdurre un cap per la quantificazione del bonus riconosciuto. Si fa inoltre presente che un simile intervento impone ai gestori costi di adeguamento dei sistemi di fatturazione che andrebbero inevitabilmente incidere negativamente sulle tariffe applicate alle utenze.

Q19. Si condivide quanto illustrato in merito al processo di quantificazione dei bonus energetici e al ruolo del Gestore del SII (punti 11.12 e 11.13)?

A2A condivide quanto proposto.

Q20. Si condivide quanto illustrato in merito alle modalità di erogazione dei bonus energetici? In particolare, in caso di morosità pregressa, si condivide l'orientamento dell'Autorità di prevedere che la quota di bonus non ancora erogata possa essere trattenuta dall'operatore a diretta compensazione dell'ammontare rimasto insoluto e oggetto di costituzione in mora, come oggi già previsto dalla regolazione del bonus sociale idrico?

A2A condivide quanto proposto.

Q21. Si condivide quanto illustrato in merito alle modalità di erogazione del bonus sociale idrico e al ruolo del gestore del servizio idrico?

A2A condivide quanto proposto

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

A2A ritiene che la proposta per le forniture energetiche di anticipare la quota residua qualora la fornitura agevolata cessi rappresenti un'implementazione importante a livello sistemico, anche perché risulta poco chiara le modalità e le tempistiche attraverso le quali il DSO riconosca quanto dovuto al venditore.

Q23. Si condivide l'orientamento dell'Autorità di confermare la durata dell'agevolazione pari a 12 mesi?

A2A condivide quanto proposto

Q24. Si condividono gli orientamenti dell'Autorità in relazione alla definizione della data di decorrenza dell'agevolazione? Si ritiene vi siano particolari elementi che debbano essere presi in considerazione nel definire le regole per il computo della data di decorrenza dell'agevolazione, rispettivamente, per i due bonus energetici e per il bonus sociale idrico?

A2A non condivide quanto proposto. Ad oggi il sistema in vigore prevede che la decorrenza dell'agevolazione sia il primo giorno successivo a quello della trasmissione della richiesta, mentre la proposta, al punto 12.1, propone che l'agevolazione sia riconosciuta a partire dal 1 giorno del mese successivo alla ricezione al SII del flusso informativo dell'INPS o al rilascio dell'attestazione ISEE, con conseguente riduzione di un mese per i gestori del servizio idrico integrato per effettuare le opportune verifiche.

Q25. Si condivide l'orientamento di porre in capo al gestore idrico competenze il computo della data di inizio e di fine del periodo di agevolazione nel caso in cui la verifica di unicità del bonus sociale idrico per nucleo familiare sia di competenza del gestore stesso (e non del Gestore del SII)?

A2A condivide quanto proposto.

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

A2A condivide la proposta che sia il Gestore del SII a prevedere un meccanismo automatico volto a evitare che nuove DSU possano generare nuove richieste di agevolazione qualora l'utenza abbia un'agevolazione già attiva.

Q27. Si condivide quanto illustrato in merito al ruolo delle imprese di distribuzione e dei venditori nella fase di prima attuazione del processo di riconoscimento automatico dei bonus energetici?

Ribadendo la necessità di prediligere un meccanismo che minimizzi quanto più possibile l'operatività dei soggetti e l'implementazione di nuovi flussi si condivide quanto proposto.

Q28. Si condivide quanto illustrato in merito al ruolo dei gestori del servizio idrico integrato nella fase di prima attuazione del processo di riconoscimento automatico del bonus sociale idrico?

A2A condivide quanto proposto.

Q29. Come si ritiene sia opportuno che evolva l'interazione tra il SII e i gestori del servizio idrico integrato? In particolare, si ritiene opportuno prevedere a regime l'obbligo anche per i gestori del servizio idrico integrato di registrarsi al SII al fine di semplificare e rendere ancora più efficiente il processo di riconoscimento automatico del bonus sociale idrico?

In merito a tale proposta è necessario che venga effettuata un'opportuna analisi sull'opportunità di registrazione sul SII dei gestori del servizio idrico integrato, prevedendo un'approfondita analisi costi-benefici. Si ricorda che inevitabilmente l'introduzione di nuovi processi e obblighi per i gestori idrici avrebbero un impatto inevitabile sulla tariffa applicata all'utenza.

Q30. Si condivide l'orientamento dell'Autorità di prevedere il mantenimento delle comunicazioni ai clienti/utenti interessati nei casi sopra indicati? Si ritiene debbano essere previste comunicazioni anche in casi ulteriori (dettagliare e motivare la risposta)?

A2A si condivide quanto proposto

Q31. Per quanto riguarda, in particolare, la comunicazione di ammissione all'agevolazione, si ritiene preferibile una comunicazione personalizzata o un messaggio veicolato tramite il documento di fatturazione? In tale ultimo caso, si ritiene che tale messaggio debba essere necessariamente personalizzato e, dunque, contenere le informazioni di dettaglio sopra illustrate, o possa essere un messaggio standard nei termini sopra illustrati?

Per dare il giusto risalto a una comunicazione così importante quale il riconoscimento dell'agevolazione è necessario che venga prevista una comunicazione ad hoc. Soventemente le comunicazioni inserite in fattura non vengono neanche lette dai clienti/utenti finali. Si propone inoltre che al fin di garantire un'unicità di informazione a tutti i soggetti è necessario che la comunicazione sia veicolata da un unico soggetto, quale Gestore del SII o Sportello del consumatore per tutte le tipologie di bonus sociale.

Q32. Si condividono gli elementi di attenzione evidenziati dall'Autorità in relazione alla gestione della transizione dal sistema attuale al sistema di riconoscimento automatico dei bonus?

A2A condivide quanto proposto.

Q33. Si ritiene che vi siano ulteriori elementi da considerare per la gestione efficace di tale transizione? In caso affermativo fornire elementi di dettaglio e formulare proposte in merito alle relative modalità di gestione.

Non si hanno considerazioni in merito

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

A2A condivide quanto proposto.

Q35. Si condivide quanto illustrato in relazione alla gestione in continuità dei bonus per disagio fisico oggi in vigore a partire dal gennaio 2021?

A2A condivide quanto proposto.