



ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER

*Spett.le Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente
Direzione Advocacy Consumatori e Utenti
Corso di Porta Vittoria 27
20122 Milano*

Milano, 9 luglio 2020

Osservazioni al Documento per la Consultazione 204/2020/R/com orientamenti in materia di riconoscimento automatico dei bonus sociali

Osservazioni generali

Vorremmo innanzitutto esprimere generale apprezzamento per l'iniziativa promossa con il Documento per la Consultazione in oggetto, in quanto il nuovo modello, oltre a portare a delle semplificazioni lato operativo, favorisce una maggiore adesione da parte dei clienti finali che hanno diritto alla compensazione delle spesa.

Riterremmo altresì opportuno che la proposta possa essere ulteriormente affinata e pertanto nel seguito vorremmo riportare alcuni suggerimenti.

Per favorire una più rapida esecuzione e adozione delle nuove misure riterremmo opportuno 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 ed ai tracciati ad oggi esistenti (per questi ultimi accogliamo in tal senso con favore l'intenzione di veicarli attraverso il SII in un'ottica di semplificazione operativa). La **centralizzazione in capo al SII** eviterebbe infatti ai venditori di dover scaricare incoerentemente dai diversi portali dei distributori o di dover ricercare tra tutte 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 poi alle tempistiche di implementazione del meccanismo automatico, e considerato il vincolo normativo del 1° gennaio 2021 per l'entrata in operatività, riterremmo necessario poter conoscere e poterci esprimere quanto prima 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.



ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER

Sarebbe pertanto assai importante **poter disporre degli elementi operativi di dettaglio** di cui sopra **almeno entro la fine di luglio**. Vorremmo evidenziare 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. Riterremo in tal senso anche opportuno che lo Sportello sia pronto a gestire i reclami o le richieste di chiarimento inerenti inefficienze del SII che dovessero pervenire senza gravare sull'attività degli operatori.

L'integrazione delle DSU con le informazioni elencate al punto 10.49, passando anche attraverso la responsabilizzazione del cliente, garantirebbe una più facile individuazione delle forniture agevolabili. Consapevoli che in questo caso i tempi di implementazione sarebbero lunghi, suggeriremmo questa come soluzione definitiva di lungo termine.

Accoglieremmo poi con favore **il meccanismo previsto per la morosità pregressa**, ad oggi in essere solo per l'idrico, tuttavia sarebbe in tal senso 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 ci risulterebbe poi chiaro quanto riportato al punto 16.4, che parrebbe porre in capo ai vettori/distributori l'onere di evitare la sovrapposizione dei bonus. Se così fosse, ravviseremmo un'impropria attribuzione di quest'attività ai venditori/distributori: chiederemmo pertanto che questo passaggio venga meglio specificato.

Riterremo inoltre che le comunicazioni da fare al cliente 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. Auspicheremmo poi che si arrivi all'automatismo anche per l'erogazione del bonus per disagio fisico.

Chiederemmo infine anche che si proceda 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 anche da parte dei venditori.

Osservazioni di dettaglio

Vorremmo suggerire di seguito ulteriori meccanismi di implementazioni per consentire il superamento di alcune criticità ancora esistenti.



ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER

- **Individuazione della fornitura da agevolare tramite i codici fiscali** (par. 10): il DCO prevede che qualora il SII non trovi alcun abbinamento CF/punto (es. a causa di difformità del dato nel RCU), il nucleo familiare non venga ammesso all'agevolazione e che in tal caso il cliente interessato possa presentare reclamo sull'esito negativo del processo, al fine di ottenere, nel caso di motivi di rigetto imputabili ad errori di terzi, la rettifica del rigetto e il riconoscimento dell'agevolazione. In tal senso, riterremmo che **un allineamento delle banche dati del SII e dell'Agenzia delle Entrate** potrebbe ridurre il rischio di mancato riconoscimento del bonus e quindi comportare un minor afflusso di reclami presentati allo Sportello del Consumatore da parte dei cittadini (potenziali) beneficiari del bonus. Il suddetto **allineamento**, inoltre, consentirebbe di ridurre le attuali criticità riscontrate dai venditori a seguito di difformità del dato fiscale presente nel RCU, come ad esempio il rischio di switch ko o di scarto della fattura elettronica da parte dello SdI. **L'eventuale rilevato disallineamento dovrebbe essere segnalato all'Utente per consentire l'opportuno aggiornamento on condition del dato nel RCU.**
- **Possibilità di trattenere la quota parte di bonus non ancora erogato in caso di morosità pregressa** (par. 11.17): concorderemmo con tale disposizione. In tal senso attenderemmo di conoscere una più puntuale definizione dei dettagli del meccanismo.
- **Comunicazione al cittadino dell'ammissione al bonus** (par. 15.1): riterremmo che l'owner dell'invio di tale comunicazione debba essere **AU o lo Sportello per il Consumatore** (quest'ultimo peraltro già gestirebbe i reclami/richieste di informazioni), e non il venditore tramite messaggio in bolletta, come verrebbe proposto nel DCO.

Restando comunque a piena disposizione per qualsiasi ulteriore chiarimento ed eventuale opportunità di confronto in tema, rinnoviamo tutti i nostri più cordiali saluti.



Paolo Ghislandi