

Onorevole
Autorità di Regolazione per
Energia Reti e Ambiente
Direzione Advocacy
Consumatori e Utenti
Corso di Porta Vittoria 27
20122 Milano
consumatori@arera.it
mercati-retail@arera.it

Roma, lì 9 luglio 2020

Osservazioni al DCO 204/2020/R/com “Orientamenti in materia di
riconoscimento automatico agli aventi diritto dei bonus sociali nazionali
(Decreto-legge 124/19)”

Onorevole Autorità,
in allegato trasmettiamo la nostra posizione riguardo l’oggetto.
Con massimo riguardo

Il Direttore Generale
(Giuseppe Venditti)

Allegato

Osservazioni al DCO 204/2020/R/com “Orientamenti in materia di riconoscimento automatico agli aventi diritto dei bonus sociali nazionali (Decreto-legge 124/19)”

Osservazioni generali

Si esprime in generale condivisione rispetto agli orientamenti prospettati dall'Autorità in materia di riconoscimento automatico dei bonus sociali nazionali agli aventi diritto. Ciò premesso, si ritiene che alcuni dettagli del meccanismo necessitino ancora di approfondimento e/o di una maggiore/più ampia focalizzazione di alcuni dettagli operativi.

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 si ritiene ragionevole l'intenzione di veicarli attraverso il SII in un'ottica di semplificazione operativa, in particolare per le imprese di vendita. 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 conoscere e potersi 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. Sarebbe, pertanto, necessario 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 stesso di individuare le correttive ad eventuali problematiche insorte.

Inoltre, con riferimento al periodo transitorio di cui al punto 16 del DCO, è fondamentale che le modalità di gestione dello stesso siano quanto più semplici e lineari possibili, in modo da evitare, o quantomeno minimizzare, eventuali duplicazioni temporanee nella gestione delle domande di accesso ai bonus che saranno ammesse dal sistema SGAt e negli ultimi mesi dell'anno 2020.

Si ritiene opportuno che lo Sportello sia pronto a gestire i reclami o le richieste di chiarimento che dovessero pervenire inerenti eventuali problematiche riguardanti le attività del SII senza gravare sull'attività degli altri operatori coinvolti nel processo. Data la numerosità dei bonus da erogare, i flussi tra SII e operatori dovrebbero inoltre prevedere l'informazione sui clienti da agevolare in logica incrementale, vale a dire fornendo solo l'aggiornamento dei percettori rispetto al mese precedente.

L'integrazione delle Dichiarazioni Sostitutive Uniche (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, 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 veditori/distributori l'onere di evitare la sovrapposizione dei bonus. Se così fosse, si ravvisa un'impropria attribuzione di quest'attività ai venditori/distributori, che andrebbe pertanto evitata.

Riteniamo che le comunicazioni da fare al cliente possano essere veicolate e prese in carico dallo Sportello già titolare dell'attività di 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 auspica una 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.

Di seguito, nelle risposte ai singoli spunti di consultazione, si riportano alcune considerazioni volte ad integrare e affinare il modello proposto con particolare riferimento alla gestione dei bonus energetici.

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?

Alla luce di questo rilevante e positivo cambiamento di paradigma nella gestione del bonus, sarebbe opportuno un allineamento tra le banche dati del SII e dell'Agenzia delle Entrate in relazione ai codici fiscali. Se, infatti, è vero che l'"owner" dei dati fiscali è il venditore, è altrettanto vero che un allineamento delle banche dati del gestore del SII e dell'Agenzia delle Entrate offrirebbe un'ulteriore possibilità di rendere più "pulite" le informazioni a disposizione di tutti gli attori coinvolti. In questo modo, quindi, non solo si limiterebbero i casi in cui il bonus non può essere erogato per mancata corrispondenza

tra codice fiscale e punto di fornitura, con conseguente riduzione dei reclami, ma si favorirebbe anche l'efficientamento di altre attività come lo switching e la fatturazione elettronica.

Ancora, 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 meccanismo di riconoscimento automatico 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 tali eventuali anomalie.

S 4. Le casistiche illustrate si ritengono esaustive?

Con riferimento alle casistiche illustrate, in relazione alle quali si esprime in linea generale condivisione, andrebbe meglio esplicitato - per maggior chiarezza e univocità del processo - che il soggetto dichiarante è colui che presenta la dichiarazione ISEE per il nucleo familiare.

Inoltre, ai fini della corretta individuazione delle forniture di gas attive da agevolare, il meccanismo andrebbe raccordato con il processo con cui il SII gestisce l'assegnazione del profilo di prelievo standard ai punti di riconsegna (pdr) in presenza di dichiarazioni sostitutive di atto di notorietà trasmesse dagli Utenti della Distribuzione (UdD) ai sensi dell'art. 7 del TISG (la gestione delle c.d. "deroghe TISG"), esplicitando la modalità di gestione che si intende adottare qualora la deroga sia stata già inviata dall'UdD al SII ma non sia ancora andata in decorrenza. In linea generale, sarebbe comunque auspicabile che le logiche di implementazione del meccanismo fossero costruite in maniera da evitare, o quantomeno minimizzare, la necessità di effettuare applicazioni (e conseguenti fatturazioni) retroattive dell'agevolazione.

Relativamente all'utilizzo, tra i possibili criteri per impostare le regole di prevalenza per l'individuazione della fornitura da agevolare, dell'indirizzo di residenza, si rileva che tale dato potrebbe non consentire controlli puntali e precisi. Questo poiché il popolamento sul RCU del SII del dato relativo all'indirizzo della fornitura (qualora differente da quello di ubicazione del pdr) non sempre avviene con modalità che ne permettono un'identificazione univoca (ad esempio, non sempre il dato è validato con riferimento ad uno stradario). Possono, inoltre, esservi dei casi di strade in cui non esistono i numeri civici, o casi per cui ad un numero civico sono presenti più di un nucleo familiare.

Le regole di prevalenza che verranno implementate dovrebbero, pertanto, tenere conto anche di questi casi particolari che si possono verificare.

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

Si ritiene che, nella definizione dei criteri di ammissibilità all'agevolazione e di individuazione delle forniture da agevolare, l'Autorità dovrebbe tenere conto anche dei casi in cui il gas è utilizzato ai fini dell'erogazione di un servizio energetico. Con riferimento a tali casi, caratterizzati dalla presenza di un gestore calore e di un soggetto beneficiario di tale servizio, andrebbero esplicitati i criteri di ammissibilità all'agevolazione che verranno implementati.

S 6. 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).

S 7. 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?

S 8. 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 forniscono particolari osservazioni in merito agli spunti di consultazione S 6 S 7 e S 8 in quanto non inerenti i bonus energetici.

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).

Escludendo l'opzione D, totalmente inefficiente in quanto condurrebbe a dover gestire contemporaneamente due processi (per le forniture individuali e per le forniture centralizzate) in maniera completamente distinta tra loro, si riportano di seguito alcune considerazioni in merito ai punti di forza e alle eventuali criticità delle tre restanti opzioni A, B e C.

1. Opzione A: la modalità ipotizzata responsabilizzerebbe il cliente finale (che dovrebbe fornire le informazioni necessarie alla fruizione dell'agevolazione) e sembrerebbe la soluzione più completa. Purtroppo, le tempistiche richieste per la sua implementazione non risultano compatibili con il termine di avvio del modello di riconoscimento automatico fissato per legge al 1° gennaio 2021. Tale opzione, pertanto, essendo preferibile alle altre in elenco, dovrebbe essere adottata come soluzione definitiva di lungo periodo.
2. Opzione B: sembrerebbe la modalità più veloce da implementare, però risulta essere quella con più possibilità di errore considerando le valutazioni espresse, in risposta allo spunto di consultazione S 4, relativamente al tema della verifica degli indirizzi.
3. Opzione C: sebbene risulti più complessa rispetto all'Opzione B, l'Opzione C permetterebbe di gestire velocemente e correttamente la parte di agevolazione individuale relativa alla fornitura diretta di gas metano per solo uso di acqua calda/cucina (AC) o per solo uso di riscaldamento (R), mentre, per quanto riguarda la gestione dell'eventuale parte di agevolazione legata ad una fornitura centralizzata, dovrebbe ridurre gli impatti in termini di scambi informativi con la Pubblica Amministrazione (PA) e di errori di erogazione e/o di mancate erogazioni dovute a eventuali disallineamenti nei dati.

Sulla base dell'analisi condotta in relazione ai punti di forza-eventuali criticità delle opzioni illustrate nel DCO, si ritiene preferibile, nel breve periodo, l'Opzione C purché questa non individui il venditore o il distributore come soggetto terzo. Come detto, invece con riferimento al lungo periodo, si auspica il ricorso all'opzione A.

S 10. 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).

Non si forniscono particolari osservazioni in merito a questo spunto di consultazione in quanto non inerente i bonus energetici.

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.

Non si formulano particolari ulteriori osservazioni.

S 12. 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 si forniscono particolari osservazioni in merito a questo punto di consultazione in quanto non inerente i bonus energetici.

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

Si ritiene che l'Autorità 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.

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 15. 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).

Non si forniscono particolari osservazioni in merito a questo punto di consultazione in quanto non inerente i bonus energetici.

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

Non si formulano particolari ulteriori osservazioni in merito.

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 cambi la struttura delle tabelle di riferimento di cui al TIBEG (allegato 2). Si renderebbero, altrimenti, necessari interventi sui sistemi degli operatori che evidentemente allungherebbero le tempistiche di implementazione.

S 18. 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.

Non si forniscono particolari osservazioni in merito a questo punto di consultazione in quanto non inerente i bonus energetici.

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, fermo restando quanto segue.

Con riferimento alla comunicazione delle informazioni di cui ai punti 11.12 e 11.13 del DCO da parte del SII ai soggetti cui compete l'erogazione dei bonus, si riterrebbe utile, in ottica di efficientamento e semplificazione del processo, che tali comunicazioni fossero inviate in un periodo temporale circoscritto (ad es. entro i primi 10 giorni del mese).

Relativamente all'ipotesi di prevedere che la quota di bonus non ancora erogata possa essere trattenuta dall'operatore a copertura di situazioni di morosità del cliente finale non si intravedono particolari controindicazioni, se non la necessità di strutturare correttamente la gestione di questa fattispecie relativamente alle interazioni tra i diversi soggetti coinvolti nel processo e tenuto conto delle differenze tra i settori energetici e il servizio idrico (dove la possibilità per il gestore idrico di trattenere il bonus a copertura della morosità del cliente finale è già stata implementata). A differenza del settore idrico, infatti, nei settori energetici l'erogazione del bonus avviene in esito all'interazione tra due soggetti (impresa di distribuzione e società di vendita). Qualora l'intenzione fosse quella di permettere alla società di vendita di trattenere a compensazione del credito insoluto l'intera quota di bonus non ancora erogata (ossia anche la parte di agevolazione che spetterebbe al cliente nei periodi di erogazione successivi, come potrebbe sembrare interpretando letteralmente lo spunto di consultazione S 20 e il punto 11.17 del DCO), in fase di implementazione del meccanismo 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).

S 21. Si condivide quanto illustrato in merito alle modalità di erogazione del bonus sociale idrico e al ruolo del gestore del servizio idrico?

Non si forniscono particolari osservazioni in merito a questo spunto di consultazione in quanto non inerente i bonus energetici.

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 in risposta allo spunto di consultazione precedente S 20, che una tale iniziativa renderebbe difficoltosa anche l'eventuale utilizzo del bonus a compensazione della morosità del cliente.

Inoltre, si auspica che la gestione delle revoche sia affidata ad un soggetto terzo senza gravare su distributori 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 25. 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)?

Non si forniscono particolari osservazioni in merito a questo spunto di consultazione in quanto non inerente i bonus energetici.

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. 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. Ad esempio, pare corretto sollevare le imprese di distribuzione dalle responsabilità relative al controllo e alle eventuali variazioni anagrafiche di informazioni che sono prodotte e/o transitano oggi principalmente (se non esclusivamente) tramite il SII (come i dati fiscali, le deroghe TISG, ecc.).

Con particolare riferimento al flusso informativo di ritorno al SII in relazione ai bonus erogati ipotizzato al punto 14.3 del DCO, si ritiene che questo flusso debba essere strutturato in maniera tale da assicurare la coerenza tra le informazioni fornite mensilmente dal distributore al SII e i dati che il medesimo distributore trasmette bimestralmente per la rendicontazione degli importi a CSEA (rendicontazione che ci si attende resti invariata anche nel nuovo meccanismo di riconoscimento automatico dei bonus).

S 28. 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?

S 29. 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?

Non si forniscono particolari osservazioni in merito agli spunti di consultazione S 28 e S 29 in quanto non inerenti i bonus energetici.

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, SGAt, INPS, imprese di distribuzione, società di vendita, clienti finali, Sportello per il Consumatore) attribuendo le corrette responsabilità agli stessi. Ciò per poter 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 siano rispettate le tempistiche già riferite nell'introduzione e ferma restando la necessità - già evidenziata nelle *Osservazioni generali* - di evitare, o quantomeno minimizzare, eventuali duplicazioni temporanee nella gestione delle domande di accesso ai bonus che saranno ammesse dal sistema SGAt negli ultimi mesi dell'anno 2020. 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 SGAtè 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 SGAtè 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.

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.

Con riferimento agli spunti S 34 e S 35 si rinvia a quanto evidenziato nelle *Osservazioni generali* e in risposta allo spunto di consultazione S 14.