

Orientamenti in materia di riconoscimento automatico dei bonus sociali nazionali

Documento di consultazione 204/2020/R/com

Osservazioni di Eletticità Futura

8 luglio 2020

Osservazioni di carattere generale

Eletticità Futura, che già in passato aveva sostenuto l'utilità del riconoscimento automatico del bonus elettrico e gas, accoglie favorevolmente gli orientamenti esposti nel presente DCO, che ribaltano la logica della necessità della richiesta per l'accesso a un beneficio. Tuttavia, implementare il nuovo sistema con scadenze molto strette presenta non poche criticità di carattere operativo e richiede la messa a punto di una serie di accorgimenti, contando sulla piena e tempestiva operatività del SII.

Riteniamo che si debba ricorrere quanto più possibile alle modalità funzionali all'attribuzione dei bonus già in essere (regole di fatturazione ed erogazione dei bonus, obblighi di comunicazione per i venditori, tracciati già veicolati nei flussi esistenti), limitando le novità implementative a quelle strettamente necessarie, così da valorizzare il lavoro svolto negli ultimi anni e da contenere i tempi necessari all'entrata in vigore dell'automatismo.

Anche mantenendo il più possibile le regole ed i tracciati attuali, saranno necessari comunque adeguamenti dei sistemi informatici degli operatori dato il cambiamento dell'interfaccia, che diventerà il SII sia per distributori che per i venditori. Per tale ragione è necessario che il provvedimento finale sia pubblicato entro la fine del mese di luglio e che i nuovi flussi siano definiti al più tardi entro la prima metà di settembre, al fine di consentire l'adeguamento dei sistemi e le necessarie attività di collaudo, in considerazione anche del numero delle utenze che beneficeranno del bonus dal primo gennaio 2021. Tempistiche diverse potrebbero non essere compatibili con la data di partenza fissata e quindi comportare per gli operatori la necessità di riconoscere i bonus in modo retroattivo, a valle del completamento delle attività di adeguamento dei sistemi e testing citate.

L'integrazione della DSU con le informazioni sul POD/PDR, sia per le forniture dirette elettrico e gas che per le forniture indirette gas, prospetta una maggiore esattezza nell'identificazione della fornitura da agevolare. In tale modo infatti, oltre a semplificare le attività a carico del SII, si va anche incontro al desiderata del cliente circa la fornitura su cui preferisce ricevere il bonus. Al netto dell'allungamento delle tempistiche implementative, questa integrazione risulta necessaria per limitare i potenziali disagi in termini di contatti/reclami dai clienti a carico dei venditori e le possibili necessità di rifatturazione. Auspichiamo che ARERA segnali alle autorità competenti le modifiche della modulistica per inserire tali dati.

Il meccanismo previsto per la morosità pregressa - ad oggi in essere solo per l'idrico - appare interessante, e potrebbe essere introdotto come facoltà per i venditori. Tuttavia, dovrebbero essere forniti maggiori dettagli sulle modalità operative del trasferimento della quota parte spettante al venditore e la gestione di eventuali recuperi in caso ad esempio di revoca del diritto al bonus.

Segnaliamo che, al punto 16.4, la garanzia della continuità e la responsabilità di evitare la sovrapposizione dei bonus appare impropriamente a carico dei venditori/distributori. L'ente garante della correttezza dei bonus riconosciuti è il SII che dovrà attuare i necessari controlli per assicurare la continuità nell'erogazione degli stessi e l'assenza di sovrapposizioni. A tal fine è importante prevedere adeguati flussi di ritorno dagli operatori al SII per gestire eventuali anomalie che dovessero emergere nella lavorazione dei bonus trasmessi.

Riteniamo che le comunicazioni da fare al cliente e in bolletta debbano essere limitate da parte del venditore agli adempimenti attualmente previsti, evitando ulteriori oneri sia come informazioni standardizzate che come campi dinamici, personalizzati, di complessa e onerosa gestione. Potrebbe piuttosto essere prevista la comunicazione da parte dello Sportello, come proposto nel DCO.

Infine, anche per il bonus fisico sembra auspicabile arrivare all'automatismo.

Risposte agli spunti di consultazione

S1. Si condividono gli orientamenti dell'Autorità in relazione al processo di identificazione dei nuclei familiari agevolabili?

Motivare la risposta.

S1. La corretta identificazione dei nuclei familiari è fondamentale per limitare revoche del bonus a seguito di controlli ex post. Al fine di ridurre il più possibile errori dovuti alla compilazione difforme dei campi è necessario integrare la DSU con l'informazione del POD/PDR sia per le forniture dirette gas e elettrico che per le indirette gas, consentendo l'identificazione delle forniture da agevolare con maggiore esattezza e limitando così potenziali problematiche legate all'identificazione della fornitura, come già evidenziato nelle Osservazioni di carattere generale.

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.

S2-S5. Come indicato nel capitolo 16, l'allineamento propedeutico tra SII e SGATe sui bonus con erogazione a cavallo tra il 2020 e il 2021, la corretta presa in carico delle code di lavorazione del 2020 e delle nuove richieste con decorrenza 2021 prima della transizione al nuovo sistema risultano fondamentali per garantire un proseguimento in piena efficienza del sistema e evitare periodi transitori con sovrapposizione della nuova e della vecchia gestione. Tale allineamento consentirà infatti al SII di gestire gli eventi che potranno intervenire sulle forniture (switching, cessazioni, revoche, ecc...) nel corso del 2021, anche con riferimento ai bonus ante 2021 riconosciuti tramite il processo attuale.

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 riscontrate dagli operatori. Riteniamo perciò che debba essere prevista una possibilità di comunicazione di ritorno dagli operatori al SII per correggere eventuali anomalie.

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 i gestori del servizio idrico?

S6-S8. Non abbiamo commenti a riguardo.

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 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).

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 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.

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

S9- S13. L'opzione A, relativa alla DSU integrata non solo per le forniture indirette del gas ma anche per le forniture dirette elettrico e gas, risulta preferibile all'opzione B, che presenta notevoli rischi, e all'opzione C2, dove l'approccio per stadi prospettato risulta sostenibile solo se il soggetto terzo sarà diverso da una società di vendita. Segnaliamo che l'opzione C2 potrebbe essere poco efficace a causa del tasso di risposta da parte dei clienti che potrebbe essere molto basso.

Lo spacchettamento del bonus tra AC, R con quota complementare richiederebbe di apportare modifiche alle tabelle di riferimento. Nello spirito di semplificare il processo proponiamo di evitare soluzioni eccessivamente articolate per l'erogazione del bonus. Con riferimento a quanto indicato al punto 11.16 sul bonus unico, non condividiamo la proposta estesa anche al bonus elettrico. Procedendo tramite bonifico, a fronte di uno snellimento procedurale, si prospettano infatti potenziali difficoltà nel contatto con il cliente. La soluzione

prospettata è invece condivisibile se limitata al bonus gas che verrebbe quindi erogato da un soggetto terzo, diverso dalle società di vendita, per l'intera quota ACR; i flussi del SII verso i distributori ed i venditori dovrebbero quindi non riportare le informazioni relative al bonus sulla fornitura diretta gas. Inoltre, il cliente dovrebbe essere adeguatamente informato sulla modalità di erogazione dell'intero valore del bonus gas tramite bonifico domiciliato per evitare reclami a carico del venditore.

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 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).

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

S14. Riteniamo che la verifica di unicità possa applicarsi a tutti i bonus fuorché a quello per il disagio fisico vista la possibilità che presso una stessa utenza siano presenti più soggetti titolari di tale tipologia di bonus.

S15-S16. Non abbiamo osservazioni a riguardo.

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 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.

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?

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

S17. Elettricità futura accoglie la proposta di parametrare l'entità dei bonus al numero di componenti del nucleo familiare agevolabile, purché non cambino le tabelle tariffarie di riferimento. In caso contrario sarebbero necessari sviluppi sui sistemi degli operatori e verrebbe meno la finalità di contenere le tempistiche di implementazione.

S18 -S19. Il cospicuo numero di utenze coinvolte rende la transizione potenzialmente critica. Per questo motivo è opportuno procedere in continuità con le modalità in essere, mantenendo le logiche di fatturazione e erogazione del bonus esistenti per minimizzare l'impatto dei cambiamenti.

Implementare in pochi mesi un sistema così complesso appare sfidante per quanto concerne l'adeguamento del SII, che deve essere adattato in tempo utile. Inoltre, i flussi devono essere definiti in un tempo congruo che consenta agli operatori di prendere confidenza e testare le nuove procedure. Si rimanda a riguardo a quanto già esposto nelle Osservazioni di carattere generale in merito alle tempistiche di pubblicazione del provvedimento finale e delle specifiche tecniche. Come già detto, i flussi dovrebbero essere il più possibile in linea a quelli già utilizzati oggi, con informazioni quali i dati anagrafici di cliente/fornitura, la tipologia di bonus da erogare, l'ammontare annuo da riconoscere, la decorrenza e il periodo di validità dell'agevolazione. Data la numerosità dei bonus da erogare, i flussi 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.

Lo sportello del consumatore deve in ogni caso essere preparato a ricevere e risolvere reclami e criticità relative al SII senza gravare sugli operatori.

S20. Il meccanismo previsto per la morosità pregressa - ad oggi prevista solo per l'idrico – risulta condivisibile e potrebbe essere introdotto come facoltà per il venditore. Infatti, esso presenta delle difficoltà tecniche di attuazione, anche in considerazione di eventuali successive rettifiche di fatturazione che dovessero essere effettuate e necessita di sviluppi nei sistemi di fatturazione e del credito che non sono compatibili con la partenza del 1° gennaio 2021. Nello specifico, al fine di conseguire un beneficio concreto, occorrerà individuare puntualmente la modalità tecnica per garantire una gestione efficace della compensazione in termini operativi, che preveda anche la gestione dei casi di revoca del bonus.

S21. Non abbiamo commenti a riguardo.

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.

S22. Al punto 11.24 si legge che nei casi in cui un nucleo familiare cessi la fornitura agevolata prima del termine del periodo di agevolazione, l'Autorità è orientata a estendere ai bonus energetici quanto oggi già previsto per la gestione di casi analoghi nel settore idrico. Così il Gestore del SII metterà a disposizione del soggetto deputato all'erogazione del bonus le informazioni necessarie al fine di corrispondere, nella fattura di chiusura del rapporto contrattuale, la quota residua dell'agevolazione sino a copertura dell'intero periodo di agevolazione.

L'anticipazione della suddetta quota residua è a nostro avviso una modifica rilevante e non prevista dal TIBEG. Il suo impatto è gravoso in quanto diverso dalle logiche attuali e nell'ottica di mantenere i percorsi esistenti questo passaggio non è condivisibile. Si richiede pertanto di mantenere le attuali previsioni dell'articolo 8 comma 1 e comma 3. Qualora venisse disposto il meccanismo di erogazione della quota residua di bonus,

questo non dovrà comunque comportare un'anticipazione di cassa in capo agli operatori (distributori e venditori).

Inoltre, riteniamo opportuno che siano disciplinate anche le eventuali revoche del diritto al bonus da parte del cliente: dovrebbero essere gestite da un soggetto terzo senza transitare su DSO e venditori per il recupero del pregresso.

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?

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)?

S23 - S24. Riteniamo auspicabile il mantenimento delle attuali logiche relativamente alla data di decorrenza ed in particolare la previsione di una data successiva da quando il SII ha dato notifica agli operatori.

S25. Non abbiamo commenti a riguardo.

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

S26. Considerando che le DSU possono essere aggiornate in diversi momenti dell'anno, sono fondamentali le attività di controllo che il SII svolgerà per garantire da un lato la continuità nell'erogazione dei bonus e dall'altro l'assenza di sovrapposizioni. In tal senso, per potenziare tali controlli, è importante prevedere adeguati flussi di ritorno con gli operatori per la gestione delle eventuali anomalie dovessero emergere nella lavorazione dei bonus trasmessi dal SII.

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?

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?

S27-S29. Auspichiamo l'adozione di modalità di calcolo e erogazione dei bonus in linea con quelle attuali. Il passaggio inerente i flussi di ritorno (14.3) verso il SII sui bonus erogati non risulta dovutamente circostanziato. Se lo scopo è quello di rendicontare i valori erogati ai singoli clienti, potrebbe essere prevista una rendicontazione da parte dei venditori al SII con cadenza annuale. Tale rendicontazione di dettaglio potrebbe essere sostitutiva di quella attualmente prevista in modo aggregato verso ARERA (art.10.1 del TIBEG), per evitare appesantimenti degli obblighi informativi a carico dei venditori. Se lo scopo è quello descritto sopra, i distributori potrebbero essere esonerati da ulteriori adempimenti rispetto agli attuali obblighi informativi verso CSEA.

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?

S30-S31. Il messaggio all'utente finale circa l'ammissione al bonus dovrebbe a nostro avviso essere inviato dallo Sportello. Infatti, l'invio del messaggio tramite la bolletta sarebbe poco efficace in quanto il cliente sarebbe informato dell'accesso alla compensazione tramite la prima fattura con cui riceve di fatto il bonus. In ogni caso non sarebbero gestibili messaggi personalizzati e occorrerebbe prevedere un messaggio standard relativo all'erogazione del bonus, con testo definito dall'Autorità, contenente i riferimenti per ottenere ulteriori informazioni presso lo Sportello o il sito dell'Autorità. Eventuali reclami dovrebbero infatti essere veicolati attraverso lo Sportello, in modo che l'utente non debba rivolgersi al venditore.

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.

S32-S33. Se la delibera fosse pubblicata entro luglio e le specifiche sui flussi fossero definite entro metà settembre, le tempistiche potrebbero essere sufficienti per allineare le fatture di febbraio 2021. Tempistiche differenti potrebbero rendere necessario effettuare riconoscimenti retroattivi. E' necessario infatti che gli operatori dispongano di un adeguato periodo di tempo per effettuare i collaudi dei sistemi e per verificare la corretta funzionalità delle nuove procedure.

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.

S34-S35. Rimandiamo alle considerazioni di carattere generale.