

## **DETERMINAZIONE N. 5/DCOU/2014**

**Modificazioni ed integrazione dei format delle comunicazioni relative al bonus elettrico e gas al fine di aggiornare ed integrare le comunicazioni destinate ai clienti finali in seguito alle modifiche introdotte con la deliberazione 26 settembre 2013 402/2013/R/com**

### **IL DIRETTORE DELLA DIREZIONE CONSUMATORI E UTENTI DELL'AUTORITA' PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS**

**Visti:**

- la legge 14 novembre 1995, n. 481;
- la deliberazione 26 settembre 2013 402/2013/R/com (di seguito: deliberazione 402/13/R/com) e il relativo Allegato A (di seguito: TIBEG);
- la deliberazione 6 febbraio 2014 28/2014/R/com (di seguito: deliberazione 28/14/R7com);
- la deliberazione 19 dicembre 2013 593/2013/A (di seguito: deliberazione 593/13/A);
- il documento di consultazione 253/2013/com del 13 giugno 2013 (di seguito: DCO 253/2013/com);

**Considerato che:**

- i soggetti richiedenti il bonus elettrico e gas e i beneficiari della Carta Acquisti necessitano di comunicazioni specifiche per essere informati correttamente dell'ammissione o della non ammissione al bonus e degli eventuali eventi che ne comportano l'interruzione;
- la deliberazione 402/13/R/com ha introdotto modifiche e semplificazioni alla disciplina del bonus elettrico e gas con la finalità, tra l'altro, di rendere il cliente finale correttamente informato anche attraverso il maggior utilizzo di appositi strumenti informatici;
- la deliberazione 593/13/A, prevede nell'allegato A, all'art. 8, comma 8.1, lettera B, punto B3.1 la predisposizione di nuove missive di ammissione/non ammissione/cessazione relative alla compensazione;
- la deliberazione 28/2014/R/com prevede che Cassa Conguaglio per il Settore Elettrico (di seguito: Cassa Conguaglio), con apposita gara, individui il soggetto cui affidare i servizi di postalizzazione, secondo le nuove disposizioni in vigore sulla liberalizzazione dei servizi postali, al fine di garantire il flusso di comunicazioni previsti dal TIBEG;
- il servizio di postalizzazione è attualmente svolto da Poste Italiane, nelle more dell'aggiudicazione dell'apposita Gara indetta da Cassa Conguaglio;
- in seguito all'entrata in vigore dal primo gennaio 2014 della nuova disciplina prevista dalla deliberazione 402/13/R/com, occorre aggiornare i format delle comunicazioni relative all' ammissione, alla non ammissione, alla cessazione e alla revoca della compensazione sia per il settore elettrico che gas al fine di informare tempestivamente i clienti finali con particolare riguardo a situazioni che comportano l'interruzione dell'erogazione dell'agevolazione, specificando le motivazioni di tali eventi;
- inoltre, al fine di facilitare l'uso del Portale del cittadino, strumento che rende più agevole la consultazione della pratica di bonus on-line, come previsto dal TIBEG è

opportuno inserire nelle comunicazioni di ammissione/non ammissione a SGAt e le definitive credenziali di accesso al Portale.

**Ritenuto opportuno:**

- fornire ai clienti finali comunicazioni tempestive e puntuali circa l'andamento della propria pratica di bonus e l'informazione sulla possibilità di consultare la stessa on line tramite il Portale del cittadino ;
- aggiornare i format delle comunicazioni e integrare quelli in uso relativi alle comunicazioni sull'ammissibilità o meno al bonus con i seguenti format:
  - Stato avanzamento della domanda per il bonus sociale disagio economico /disagio fisico
  - Interruzione del bonus sociale disagio economico /disagio fisico
  - Mancato accoglimento della domanda per il bonus sociale disagio economico /disagio fisico
  - Revoca del bonus sociale disagio economico /disagio fisico;
- inserire nella comunicazioni di mancato accoglimento della domanda di bonus e nella comunicazione sullo stato di avanzamento della domanda di bonus, un richiamo specifico sulla possibilità di consultare on-line la pratica fornendo le credenziali di accesso.

**DETERMINA**

1. di integrare i format già in uso con nuove comunicazioni inerenti lo stato di avanzamento della pratica, il mancato accoglimento della pratica, l'interruzione e la revoca del bonus al fine di fornire al cliente finale tutte le informazioni inerenti la sua domanda di agevolazione, secondo i modelli riportati nell' Allegato A parte integrante e sostanziale del presente provvedimento, come di seguito indicati:
  - Stato avanzamento della domanda per il bonus sociale disagio economico /disagio fisico;
  - Interruzione del bonus sociale disagio economico /disagio fisico;
  - Mancato accoglimento della domanda per il bonus sociale disagio economico /disagio fisico;
  - Revoca del bonus sociale disagio economico /disagio fisico.
2. di trasmettere la presente determinazione all'ANCI, all'ANCITEL, alla Cassa conguaglio per il settore elettrico e a Poste Italiane;
3. di pubblicare il presente provvedimento sul sito internet dell'Autorità [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it).

*Il Direttore*  
Roberto Malaman

Milano, 07 aprile 2014