

DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE

214/2026/R/TLR

**ORIENTAMENTI IN MATERIA DI RICONOSCIMENTO DEL
BONUS SOCIALE PER IL SERVIZIO DI TELERISCALDAMENTO**

Documento per la consultazione per la formazione di provvedimenti nell'ambito del
procedimento avviato con deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e
Ambiente 26 maggio 2026, 185/2026/R/tlr

Mercato di incidenza: servizio di teleriscaldamento

25 giugno 2026

Premessa

Il presente documento per la consultazione si inquadra nell'ambito del procedimento avviato con deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 26 maggio 2026, 185/2026/R/tlr (di seguito: deliberazione 185/2026/R/tlr) per l'attuazione di quanto previsto in materia di riconoscimento del bonus sociale per il servizio di teleriscaldamento.

Il documento illustra gli orientamenti dell'Autorità in merito alle modalità di funzionamento del sistema di riconoscimento automatico del bonus sociale teleriscaldamento, con l'obiettivo di garantirne l'erogazione a tutti gli aventi diritto senza la necessità, per questi ultimi, di presentare apposita istanza di ammissione.

In particolare, nel documento sono esposti gli orientamenti dell'Autorità in relazione:

- a) al funzionamento dei meccanismi che consentono il riconoscimento automatico del bonus teleriscaldamento;*
- b) alla definizione, sentito il Garante per la protezione dei dati personali, dei flussi informativi tra l'INPS, il Gestore del SII (Acquirente Unico S.p.a.), i fornitori del servizio di teleriscaldamento e più in generale, tra i vari soggetti istituzionali e gli operatori; tali flussi sono funzionali all'attribuzione automatica dei bonus agli aventi diritto) e al successivo monitoraggio del sistema automatico di riconoscimento delle agevolazioni;*
- c) alla definizione delle modalità per la quantificazione e l'erogazione della compensazione;*
- d) all'introduzione del meccanismo perequativo previsto dalla normativa vigente per la copertura degli oneri derivanti dall'agevolazione;*
- e) all'individuazione degli obblighi informativi dei diversi soggetti coinvolti e di adeguati strumenti di monitoraggio.*

*I soggetti interessati sono invitati a far pervenire all'Autorità le proprie osservazioni e proposte in forma scritta, compilando l'apposito modulo interattivo disponibile sul sito internet dell'Autorità arera.it o, in alternativa, all'indirizzo di posta elettronica certificata protocollo@pec.arera.it **entro il 6 luglio 2026**.*

Si rinvia all'Informativa sul trattamento dei dati personali contenuta in questo documento per l'indicazione delle modalità di trattamento dei dati personali.

Le osservazioni pervenute potranno essere pubblicate sul sito internet dell'Autorità al termine della consultazione. I partecipanti alla consultazione possono chiedere che, per motivate esigenze di riservatezza, i propri commenti siano pubblicati in forma anonima.

I partecipanti alla consultazione che intendono salvaguardare la riservatezza o la segretezza, in tutto o in parte, delle osservazioni e/o della documentazione inviata, sono tenuti ad indicare quali parti sono da considerare riservate e non possono essere divulgate, evidenziando in apposite appendici le parti che si intendono sottrarre alla pubblicazione. In tale caso i soggetti interessati dovranno inviare su supporto informatico anche la versione priva delle parti riservate, destinata alla pubblicazione qualora la richiesta di riservatezza sia accolta dagli Uffici dell'Autorità. Una generica

indicazione di confidenzialità presente nelle comunicazioni trasmesse non sarà considerata quale richiesta di pubblicazione in forma anonima o di non divulgazione dei contributi inviati.

In assenza di richieste di salvaguardia di riservatezza o segretezza e/o in caso di mancato invio delle versioni omissate le osservazioni sono pubblicate in forma integrale.

**Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente
Direzione Consumatori e Utenti - Unità MCV**

Piazza Cavour, 5 - 20121 Milano

tel. 02.65565.553

e-mail: consumatori@arera.it

pec: protocollo@pec.arera.it

sito internet: www.arera.it

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 (GDPR)

La disciplina della partecipazione ai procedimenti di regolazione dell'ARERA è contenuta nella deliberazione n. 649/2014/A. Ai sensi dell'articolo 4.2 della disciplina in parola, l'ARERA non riceve contributi anonimi.

1. Titolare del Trattamento

Titolare del trattamento è ARERA, con sede in Piazza Cavour 5, 20121, Milano, e-mail: info@arera.it, PEC: protocollo@pec.arera.it, centralino: +39 02655651.

Per ogni chiarimento rispetto al trattamento oggetto della presente informativa è possibile contattare il Responsabile della Protezione dei dati (RPD) all'indirizzo email rpd@arera.it, oppure scrivendo agli indirizzi del Titolare, all'attenzione del RPD. Le richieste saranno riscontrate nei termini di cui all'articolo 12 del GDPR.

2. Categorie di dati trattati, base giuridica e finalità del trattamento

Ai fini della partecipazione alla presente consultazione pubblica sono richiesti unicamente nome, cognome e indirizzo email professionale del rispondente per conto del soggetto partecipante alla procedura.

Si invita a non inserire dati personali, o informazioni che comunque consentano di rivelare l'identità del rispondente o di terzi, nel corpo del contributo inviato, ivi inclusa l'eventuale firma olografa del rappresentante legale del rispondente. L'Autorità non risponde dell'eventuale pubblicazione di tali dati, anche nell'ipotesi in cui siano contenuti nella ragione sociale o nella denominazione del partecipante alla consultazione.

Il trattamento di tali dati personali è svolto esclusivamente per lo svolgimento di compiti di interesse pubblico e per adottare gli atti di competenza dell'Autorità ai sensi della normativa vigente. Il trattamento è effettuato ai sensi dell'articolo 6, par. 1, lett. e), del GDPR.

3. Modalità del trattamento e periodo di conservazione dei dati

I dati personali indicati saranno trattati mediante supporto cartaceo e tramite procedure informatiche, con l'impiego di misure di sicurezza idonee a garantirne la riservatezza, nonché ad evitare l'indebito accesso agli stessi da parte di soggetti terzi o di personale non autorizzato.

4. Tempi di conservazione

I dati personali saranno conservati per un periodo massimo di cinque anni.

5. Comunicazione e diffusione dei dati

I dati personali conferiti ai fini della partecipazione alla consultazione, come individuati al precedente punto 2, non saranno diffusi o comunicati a terzi, fatti salvi i casi in cui si renda necessario comunicarli ad altri soggetti coinvolti nell'esercizio delle attività istituzionali del Titolare e i casi specificamente previsti dal diritto nazionale o dell'Unione Europea. I dati personali delle persone fisiche che rispondono alla consultazione nella loro capacità personale non saranno oggetto di pubblicazione.

6. Diritti dell'interessato

Gli interessati possono esercitare i diritti di cui agli articoli 15-22 del GDPR rivolgendosi al Responsabile della Protezione dei Dati personali dell'Autorità agli indirizzi sopra indicati.

Gli interessati, ricorrendone i presupposti, hanno altresì il diritto di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali, quale autorità di controllo, o di adire le opportune sedi giudiziarie.

INDICE

1	Premessa	6
2	Contenuti del documento e tempistiche.....	8
3	Quadro di riferimento normativo e regolatorio.....	9
4	L'individuazione dei nuclei familiari da agevolare	14
5	L'individuazione del gestore territorialmente competente e delle utenze da agevolare.....	19
	<i>Individuazione del gestore del servizio territorialmente competente.....</i>	<i>19</i>
	<i>L'individuazione delle utenze da agevolare: le verifiche delle condizioni per l'ammissione alla compensazione</i>	<i>20</i>
	<i>La verifica dell'unicità dell'agevolazione e controlli</i>	<i>23</i>
6	La quantificazione e l'erogazione della compensazione.....	25
	<i>Quantificazione del bonus teleriscaldamento.....</i>	<i>25</i>
	<i>Erogazione dei bonus sociale teleriscaldamento</i>	<i>27</i>
	<i>Erogazione dei bonus sociale teleriscaldamento nei casi in cui il gestore non sia accreditato all'Anagrafica dell'Autorità</i>	<i>30</i>
7	Modalità di copertura degli oneri	33
8	Obblighi informativi dei gestori e monitoraggio dei processi.....	36
9	Informazione e tutela degli utenti domestici	37

1 Premessa

- 1.1 Nel nostro Paese sono stati introdotti dal legislatore meccanismi di compensazione della spesa sostenuta dalle famiglie in stato di disagio economico e sociale, con l'obiettivo di assicurare a tali nuclei l'accesso ai servizi essenziali quali la fornitura di energia elettrica, di gas naturale, il servizio idrico integrato e il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani (nel seguito, anche: bonus sociali nazionali).
- 1.2 Questi meccanismi sono stati introdotti gradualmente dal legislatore a partire dall'anno 2007, sulla base di modalità attuative la cui definizione è stata demandata all'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) che ne assicura il funzionamento con il concorso degli altri soggetti della filiera interessati.
- 1.3 Il decreto-legge 20 febbraio 2026, n. 21 (di seguito decreto-legge 21/26), convertito con la legge 10 aprile 2026, n. 49¹, a far data dal 1° gennaio 2026 ha esteso al servizio di teleriscaldamento, per ragioni di equità sociale, il diritto all'agevolazione della spesa per la fornitura del gas naturale previsto per le famiglie economicamente svantaggiate, ivi compresi i nuclei familiari con almeno quattro figli a carico, introducendo le necessarie modifiche al decreto-legge 185/08 che ha istituito il bonus sociale gas.
- 1.4 Attualmente, in base a quanto previsto dall'articolo 57-*bis* del decreto-legge 124/19, i bonus sociali nazionali, ad eccezione del bonus elettrico per disagio fisico², sono riconosciuti automaticamente agli aventi diritto e, dunque, senza necessità, per questi ultimi, di presentare apposita istanza di ammissione all'agevolazione, come avveniva in precedenza.
- 1.5 L'Autorità, al fine di dare attuazione a quanto disposto dal richiamato decreto-legge 21/26 ha avviato con la deliberazione 185/2026/R/tlr il procedimento per il riconoscimento del bonus sociale teleriscaldamento agli utenti domestici del servizio in condizioni economico sociali disagiate.
- 1.6 Nell'ambito del menzionato provvedimento, anche tenuto conto delle misure di tutela già adottate a favore dei clienti ovvero utenti in condizione di disagio economico, negli altri settori regolati e delle modalità di copertura dei relativi oneri, l'Autorità ha disposto, tra l'altro, di:

¹ La legge 10 aprile 2026, n. 49 recante “*Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 20 febbraio 2026, n. 21, recante misure urgenti per la riduzione del costo dell'energia elettrica e del gas in favore delle famiglie e delle imprese, per la competitività delle imprese e per la decarbonizzazione delle industrie, nonché disposizioni urgenti in materia di risoluzione della saturazione virtuale delle reti elettriche e di integrazione dei centri di elaborazione dati nel sistema elettrico*” ha convertito con modificazioni il decreto-legge 20 febbraio 2026, n. 21

² Il bonus per disagio fisico (legato all'uso di apparecchiature medicali salvavita) viene erogato su richiesta degli interessati, si veda al riguardo l'Allegato D alla deliberazione 63/2021/R/com.

- definire le modalità applicative per il riconoscimento del bonus sociale teleriscaldamento agli aventi diritto, comprese le modalità di condivisione dei flussi informativi fra i soggetti coinvolti;
- disciplinare l'eventuale introduzione di meccanismi di gradualità nell'applicazione delle agevolazioni tariffarie;
- definire le modalità di monitoraggio degli effetti derivanti dall'introduzione di tali nuove disposizioni.

2 Contenuti del documento e tempistiche

- 2.1 Il presente documento per la consultazione, dopo aver richiamato il contesto normativo e regolatorio di riferimento, avvia il percorso per definire le modalità applicative per il riconoscimento del bonus sociale teleriscaldamento agli aventi diritto in coerenza, per quanto applicabili, con le disposizioni già implementate per l'erogazione dei bonus energetici e ambientali, nonché nel rispetto della normativa vigente in materia di teleriscaldamento e delle specificità del settore. In particolare, si illustrano gli orientamenti dell'Autorità in materia e le proposte per:
- a) l'individuazione dei beneficiari dell'agevolazione e delle informazioni utili ai fini del riconoscimento automatico del bonus sociale teleriscaldamento;
 - b) l'individuazione delle modalità di trasmissione delle informazioni funzionali all'erogazione automatica del bonus agli aventi diritto dall'INPS all'Autorità, per il tramite del Sistema Informativo Integrato (di seguito: SII), gestito dall'Acquirente Unico S.p.A. (di seguito: Acquirente Unico), cui accederanno i fornitori del servizio di teleriscaldamento, e la definizione dei relativi ruoli soggettivi in relazione al trattamento dei dati personali degli aventi diritto;
 - c) la definizione delle modalità per la quantificazione e l'erogazione della compensazione;
 - d) la previsione di un'apposita componente perequativa per la copertura degli oneri connessi all'erogazione dell'agevolazione;
 - e) gli obblighi informativi dei fornitori del servizio di teleriscaldamento e degli altri soggetti coinvolti nel meccanismo di erogazione dell'agevolazione;
 - f) gli adempimenti funzionali al monitoraggio dei processi da parte dell'Autorità.
- 2.2 Tenuto conto dei tempi necessari per la consultazione e per l'adozione del previsto parere da parte del Garante per la protezione dei dati personali, si procede alla consultazione del presente documento parallelamente alle interlocuzioni con il Garante, al fine di adottare il provvedimento finale entro la fine del mese di luglio 2026, così da dare a tutti i soggetti coinvolti tempi congrui per l'implementazione

delle procedure da adottare per consentire il riconoscimento del bonus introdotto dalla normativa vigente.

3 Quadro di riferimento normativo e regolatorio

- 3.1 Sin dal 2007 il Governo, con il decreto interministeriale 28 dicembre 2007, ha adottato misure di tutela a favore dei clienti domestici economicamente disagiati, nonché dei clienti domestici in gravi condizioni di salute, istituendo un regime di compensazione della spesa sostenuta per la fornitura di energia elettrica:
- dei clienti domestici economicamente svantaggiati, come risultanti dall'attestazione dell'Indicatore della Situazione Economica Equivalente (di seguito: ISEE) (c.d. bonus sociale elettrico per disagio economico);
 - dei clienti domestici in gravi condizioni di salute che richiedono l'uso di apparecchiature salvavita (c.d. bonus sociale elettrico per disagio fisico).
- 3.2 Il legislatore ha altresì stabilito la soglia dell'indicatore ISEE, aggiornata periodicamente, che definisce le condizioni di disagio economico sociale che consentono al cliente o all'utente di accedere alle agevolazioni in base all'indicatore stesso.
- 3.3 Successivamente, con il decreto-legge 185/08, il Governo ha esteso alla fornitura di gas naturale il diritto alla compensazione della spesa istituendo il bonus sociale gas; con il medesimo decreto ha, altresì, previsto il bonus sociale anche per i nuclei familiari con almeno quattro figli a carico (c.d. famiglie numerose) in possesso di un'attestazione ISEE inferiore o uguale a 20.000 euro.
- 3.4 In seguito, il d.P.C.m. 13 ottobre 2016 ha dettato direttive in materia di bonus sociale idrico per tutti gli utenti domestici residenti ovvero nuclei familiari, di cui sono accertate le condizioni di disagio economico sociale (come risultante in base all'attestazione ISEE, in coerenza con il settore elettrico e gas).
- 3.5 L'articolo 57-*bis* del decreto-legge 124/19 ha previsto che dal 2021 i bonus sociali per la fornitura dell'energia elettrica e del gas naturale e le agevolazioni relative al servizio idrico integrato, precedentemente erogati a seguito di domanda del cliente/utente, venissero riconosciuti automaticamente a tutti i soggetti il cui ISEE fosse compreso entro i limiti stabiliti dalla legislazione vigente.
- 3.6 In particolare, la disposizione legislativa sopracitata prevede:
- ai sensi del comma 5, che *"[a] decorrere dal 1° gennaio 2021, i bonus sociali per la fornitura di energia elettrica e del gas naturale, di cui all'articolo 1, comma 375, della legge 23 dicembre 2005, n. 66, e dell'articolo 3, commi 9 e 9-bis, del decreto-legge 29 novembre 2008, n. 185 [...], e le agevolazioni relative al servizio idrico integrato, di cui all'articolo 60, comma 1, della legge 28 dicembre 2015, n. 221, sono riconosciuti automaticamente a tutti i soggetti il cui indicatore della situazione economica equivalente in corso di validità sia compreso entro*

i limiti stabiliti dalla legislazione vigente. L'autorità [...] definisce, con propri provvedimenti, sentito il Garante [...], le modalità di trasmissione delle informazioni utili da parte dell'Istituto nazionale della previdenza sociale [INPS] al Sistema informativo integrato [SII] gestito dalla società Acquirente Unico S.p.A. L'Autorità [...] definisce, altresì, con propri provvedimenti, le modalità applicative per l'erogazione delle compensazioni nonché, sentito il Garante [...], le modalità di condivisione delle informazioni relative agli aventi diritto ai bonus tra il [SII] e [SGAte] al fine di assicurare il pieno riconoscimento ai cittadini delle altre agevolazioni sociali previste";

- ai sensi del comma 2, invece, che l'Autorità è tenuta ad “assicura[re] agli utenti domestici del servizio di gestione integrato dei rifiuti urbani e assimilati in condizioni economico-sociali disagiate l'accesso alla fornitura del servizio a condizioni tariffarie agevolate. Gli utenti beneficiari sono individuati in analogia ai criteri utilizzati per i bonus sociali relativi all'energia elettrica, al gas e al servizio idrico integrato.

3.7 L'Autorità, dando attuazione a quanto disposto dalla normativa primaria in materia:

- con la deliberazione 23 febbraio 2021, 63/2021/R/com, ha definito le modalità applicative del regime di riconoscimento automatico del bonus sociale elettrico, gas e idrico a favore dei clienti ovvero utenti che versano in condizioni di disagio economico, articolando le disposizioni applicative in diversi Allegati;
- con la deliberazione 29 luglio 2025, 355/2025/R/rif (di seguito: deliberazione 355/2025/R/rif) ha approvato il Testo Unico per la regolazione delle modalità attuative per il riconoscimento del bonus sociale rifiuti a favore degli utenti in condizioni di disagio economico (TUBR);
- infine, con la deliberazione 20 gennaio 2026, 2/2026/R/com ha aggiornato, a partire dal 1° gennaio 2026, la soglia ISEE per l'individuazione dello stato di disagio economico e l'accesso ai bonus sociali ponendola pari a 9.796 euro e a 20.000 euro per le famiglie con almeno 4 figli a carico.

3.8 Come anticipato in premessa, il decreto-legge 21/26, ha esteso, per ragioni di equità sociale, il diritto all'agevolazione previsto per la fornitura di gas naturale anche alla spesa per la fornitura del teleriscaldamento, a far data dal 1° gennaio 2026.

3.9 In particolare, con l'articolo 1-bis del sopracitato decreto sono state apportate modificazioni all'articolo 3 del decreto-legge 185/08, prevedendo all'articolo 3, comma 9, che:

- “A decorrere dal 1° gennaio 2009 le famiglie economicamente svantaggiate aventi diritto all'applicazione delle tariffe agevolate per la fornitura di energia elettrica hanno diritto anche alla compensazione della spesa per la

fornitura di gas naturale e a decorrere dal 1° gennaio 2026, per la fornitura del teleriscaldamento”;

- *“la compensazione della spesa tiene conto della necessità di tutelare i clienti che utilizzano impianti condominiali ed è riconosciuta in forma differenziata per zone climatiche, nonché in forma parametrata al numero dei componenti della famiglia, in modo tale da determinare una riduzione della spesa al netto delle imposte dell’utente tipo indicativamente del 15 per cento”;*
- *l’Autorità deve inoltre istituire “un’apposita componente tariffaria volta ad alimentare un conto gestito dalla Cassa per i servizi energetici e ambientali e stabilisce, altresì, le misure tecniche necessarie per l’attribuzione del beneficio”.*

- 3.10 Inoltre, l’articolo 1-bis del decreto-legge 21/26 ha integrato l’articolo 3 del decreto 185/08 prevedendo che l’accesso alla tariffa agevolata per la fornitura di energia elettrica e il diritto alla compensazione per la fornitura del teleriscaldamento di cui al comma 9, siano riconosciuti anche ai nuclei familiari con almeno quattro figli a carico (c.d. famiglie numerose) con indicatore della situazione economica equivalente non superiore a 20.000 euro (comma 9-bis).
- 3.11 La definizione delle modalità attuative dell’agevolazione è demandata all’Autorità che, nello specifico, deve definire *“le modalità applicative di scambio dei dati necessari alla gestione dei flussi finanziari tra i gestori, ivi inclusi Cassa per i servizi energetici e ambientali, necessari alla attuazione delle compensazioni”.*
- 3.12 La copertura degli oneri derivanti dall’applicazione della menzionata agevolazione dovrà essere garantita tramite l’applicazione di un’*“apposita componente perequativa che alimenta un conto gestito dalla Cassa per i servizi energetici e ambientali”* (di seguito: CSEA), istituita e aggiornata dall’Autorità con propri provvedimenti, in conformità con quanto definito per i bonus sociali per i settori dell’energia elettrica, del gas, del servizio idrico integrato e del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani.

Il settore del teleriscaldamento e teleraffrescamento

- 3.13 La legge 481/95 affida all’Autorità, tra gli altri, il compito di promuovere la tutela degli interessi di utenti e consumatori, tenuto conto della normativa europea in materia e degli indirizzi di politica generale formulati dal Governo, nonché di armonizzare, nella definizione del sistema tariffario, gli obiettivi economico-finanziari dei soggetti esercenti il servizio con gli obiettivi generali di carattere sociale.
- 3.14 Con riferimento al settore del teleriscaldamento, il decreto legislativo 102/14 ha attribuito all’Autorità specifici poteri di regolazione e controllo nel settore del

- teleriscaldamento e del teleraffrescamento; in particolare, l'articolo 10, comma 17, lettera e), del decreto legislativo 102/14, come da ultimo modificato con la legge 41/23, dispone che l'Autorità stabilisca le tariffe di cessione del calore, in modo da armonizzare gli obiettivi economico finanziari dei soggetti esercenti il servizio con gli obiettivi generali di carattere sociale, di tutela ambientale e di uso efficiente delle risorse.
- 3.15 Ai sensi dell'articolo 10, comma 18, del medesimo decreto, la regolazione introdotta dall'Autorità si applica secondo criteri di gradualità anche alle reti in esercizio alla data di entrata in vigore del suddetto decreto, ferma restando la salvaguardia degli investimenti effettuati e della concorrenza del settore.
- 3.16 Al fine di assicurare un'adeguata gradualità nell'introduzione di un regime di tariffe regolate, l'Autorità, con la deliberazione 28 dicembre 2023, 638/2023/R/tlr, ha adottato un approccio multifase, prevedendo:
- di applicare, per il periodo transitorio, un vincolo ai ricavi basato su logiche di costo evitato e la metodologia di definizione dei prezzi più diffusa nel settore;
 - l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione del metodo tariffario a regime, includendo la valutazione comparata di diverse metodologie.
- 3.17 Nel corso del procedimento volto alla definizione del metodo tariffario applicabile a regime, è intervenuto il decreto-legge 145/25, convertito con modificazioni dalla legge 173/25, con il quale il Governo ha prorogato la permanenza in carica del Collegio sino alla nomina del nuovo organo e, comunque, non oltre il 31 dicembre 2025, confermando, per tale periodo, l'esercizio dei soli poteri di ordinaria amministrazione e degli atti indifferibili e urgenti, al fine di assicurare la continuità delle funzioni dell'Autorità.
- 3.18 Con la deliberazione 23 dicembre 2025, 580/2025/R/tlr, l'Autorità ha prorogato al 31 dicembre 2026 il termine per la conclusione del procedimento volto alla definizione del metodo tariffario applicabile a regime, ritenendo che il relativo provvedimento non potesse essere adottato nel periodo di *prorogatio*, durante il quale l'attività del Collegio è limitata agli atti di ordinaria amministrazione, nonché a quelli indifferibili e urgenti.
- 3.19 Il quadro regolatorio sopra richiamato assume rilievo anche in considerazione delle specifiche caratteristiche del settore del teleriscaldamento, che incidono sulle modalità di applicazione della disciplina tariffaria e sulla definizione degli interventi regolatori. Prima di illustrare le proposte oggetto del presente documento, appare pertanto opportuno richiamare sinteticamente i principali elementi strutturali del servizio.
- 3.20 In Italia la diffusione di sistemi di teleriscaldamento è limitata, seppure si evidenzia una crescita continua sia in termini di volumetria servita, sia di estensione delle reti di distribuzione dell'energia termica. Il *trend* di crescita degli ultimi anni è riconducibile a un significativo sviluppo infrastrutturale. Il servizio ha raggiunto,

nell'anno 2024, oltre 140.000 utenti, fornendo 9,6 TWh di energia termica attraverso reti estese per circa 5.200 km.

- 3.21 La diffusione del servizio risulta fortemente concentrata nelle regioni del Nord³ e, in misura minore, del Centro Italia, dove la maggiore domanda di calore e l'elevata densità abitativa rendono sostenibili gli investimenti necessari. La realizzazione delle reti comporta significativi costi di investimento che rendono il servizio economicamente sostenibile solo in aree caratterizzate da un'elevata densità termica (rapporto tra energia erogata ed estensione rete). In genere si tratta di aree urbane con condizioni climatiche rigide nel periodo invernale.
- 3.22 Anche la dimensione delle reti nelle regioni in cui opera il servizio risulta abbastanza eterogenea. In Piemonte, a titolo esemplificativo, vi è un numero di reti più limitato, comprendente quella della città metropolitana di Torino, la più estesa d'Italia, che distribuisce oltre il doppio dell'energia rispetto alle reti montane localizzate in Trentino-Alto Adige.
- 3.23 Il servizio di teleriscaldamento è in genere erogato in regime di sostanziale monopolio da un unico esercente verticalmente integrato; l'unica pressione competitiva per l'esercente è data dalla possibilità per gli utenti di passare a servizi di climatizzazione alternativi.
- 3.24 L'energia distribuita è utilizzata prevalentemente per il riscaldamento e raffrescamento degli ambienti e per la produzione di acqua calda. Dal punto di vista della domanda il 65% è destinata al settore residenziale. L'utente del servizio residenziale è in prevalenza il condominio (e ciò comporta l'assenza di rapporti commerciali con i singoli condomini).
- 3.25 I gestori che esercitano attività di distribuzione o di acquisto e vendita devono essere iscritti all'Anagrafica Operatori dell'Autorità (AO); i distributori devono inoltre compilare le informazioni relative agli impianti che gestiscono nell'Anagrafica territoriale teleriscaldamento e teleraffrescamento (ATT). Con la deliberazione 18 gennaio 2018, 23/2018/R/tlr⁴, l'Autorità ha introdotto disposizioni per l'esclusione delle infrastrutture di trasporto dell'energia termica aventi diritto dall'ambito della regolazione definita dall'Autorità medesima ai

³ Oltre il 95% dell'energia termica erogata interessa cinque regioni (Lombardia, Piemonte, Trentino-Alto Adige, Emilia-Romagna e Veneto) evidenziando una marcata concentrazione geografica del settore.

⁴ La deliberazione 23/2018/R/tlr prevede la facoltà per i gestori delle infrastrutture di trasporto dell'energia termica che non soddisfano almeno uno dei due requisiti generali previsti dal decreto legislativo 4 luglio 2014 n.102 (rete realizzata "prevalentemente su suolo pubblico" e con finalità di "consentire a chiunque interessato [...] di collegarsi alla medesima rete") di presentare, all'Autorità, un'istanza di esclusione corredata da una dichiarazione di atto di notorietà con la quale attestano di disporre presso la propria sede della documentazione comprovante la non rispondenza dell'infrastruttura gestita ad almeno uno dei predetti requisiti generali. L'Autorità esclude tali infrastrutture dalla regolazione mediante l'aggiornamento di un "elenco delle infrastrutture escluse" appositamente istituito, riservandosi di effettuare controlli, anche a campione, sulla documentazione a corredo dell'autodichiarazione.

sensi del decreto legislativo 102/2014. Tuttavia, attualmente, i soggetti che effettuano solo attività di acquisto e vendita non devono compilare informazioni nell'ATT.

- 3.26 Ulteriori disposizioni in merito agli obblighi informativi specifici per gli operatori del settore del teleriscaldamento e teleraffrescamento, ivi incluse le modalità per fare istanza di esclusione dalla regolazione di una rete, sono definite nel Testo integrato degli obblighi informativi per i soggetti operanti nel settore del teleriscaldamento e teleraffrescamento (Allegato A alla deliberazione 13 novembre 2018, 574/2018/R/tlr, OITLR, di seguito: deliberazione 574/2018/R/tlr).
- 3.27 Il TIAO (Allegato A alla deliberazione 15 marzo 2022, 102/2022/R/com) stabilisce che i gestori di reti di teleriscaldamento o di teleraffrescamento comunichino le informazioni relative alle reti gestite, secondo le modalità indicate nella sezione del sito internet dell'Autorità denominata Anagrafica Territoriale Teleriscaldamento e Teleraffrescamento.
- 3.28 Dai dati più recenti in disponibilità dell'Autorità risultano in attività circa duecento gestori di servizi di teleriscaldamento che gestiscono reti di teleriscaldamento in 312 comuni e in 12 regioni.
- 3.29 Il testo integrato in tema di trasparenza del servizio di teleriscaldamento e teleraffrescamento (TITT) approvato con deliberazione 25 luglio 2023, 344/2023/R/tlr, e recentemente aggiornato dalla deliberazione 9 dicembre 2025, 546/2025/R/tlr, prevede specifici obblighi informativi in materia di prezzi applicati dagli esercenti e in tema di trasparenza contrattuale. In particolare:
- a) l'articolo 5 disciplina i contenuti e gli obblighi relativi ai contratti di fornitura del servizio tra esercente (gestore del teleriscaldamento/teleraffrescamento) e utente e come deve essere strutturato per essere trasparente e comprensibile all'utente;
 - b) l'articolo 7 prevede che gli esercenti pubblichino sul proprio sito internet informazioni sui prezzi applicati, al fine di garantire la massima trasparenza nei confronti degli utenti del servizio;
 - c) l'articolo 8 prevede che gli esercenti, entro il 30 giugno di ciascun anno, forniscano all'Autorità informazioni dettagliate al fine di consentire il monitoraggio dei prezzi del servizio.

4 L'individuazione dei nuclei familiari da agevolare

- 4.1 La prima condizione che consente a un nucleo familiare di accedere ai bonus sociali per disagio economico nei settori regolati è quella di trovarsi in una situazione di disagio economico, come misurato dall'ISEE, il cui valore deve

risultare entro la soglia massima prevista dalla normativa vigente per l'accesso all'agevolazione. Attualmente, per la fornitura dell'energia elettrica, del gas naturale, del servizio idrico e del servizio di gestione dei rifiuti urbani, la soglia ISEE, aggiornata ogni tre anni dall'Autorità, è fissata a 9.796 euro, 20.000 euro per le famiglie con almeno quattro figli a carico⁵.

- 4.2 L'individuazione dei nuclei familiari in condizione di disagio economico, come sopra definito, è effettuata dall'INPS in base alle informazioni che i cittadini autodichiarano tramite le Dichiarazioni Sostitutive Uniche⁶ (di seguito: DSU), al fine del rilascio delle attestazioni ISEE necessarie per accedere alle prestazioni a carattere sociale (quali per esempio: la Carta acquisti⁷, l'Assegno di Inclusione⁸, la Carta dedicata a te⁹, ecc.).
- 4.3 Sulla base delle DSU presentate dai cittadini ai soggetti competenti (Centri di assistenza fiscale e INPS) l'INPS, attestato il valore effettivo dell'ISEE, invia mensilmente all'Autorità, per il tramite del SII, gestito da Acquirente Unico, l'elenco dei nuclei familiari agevolabili in base al valore dell'ISEE medesimo, ai sensi di quanto disposto dall'articolo 57-*bis* del decreto-legge 124/19, e dall'articolo 4 dell'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 63/2021/R/com e secondo le modalità definite dalla deliberazione 27 maggio 2021, 223/2021/R/com (di seguito: deliberazione 223/2021/R/com).
- 4.4 In particolare, con la menzionata deliberazione 223/2021/R/com l'Autorità ha dato mandato ad Acquirente Unico, in quanto gestore del SII, di definire, in collaborazione con l'INPS, le specifiche tecniche e gli standard di sicurezza relativi alle modalità, agli strumenti telematici e ai canali utilizzati per la

⁵ Con riferimento all'individuazione dei beneficiari di tutti i bonus sociali essa viene effettuata attraverso l'utilizzo dell'indicatore della Situazione Economica Equivalente (ISEE), istituito dal decreto legislativo 109/98.

⁶ Si veda al riguardo la deliberazione 2/2026/R/com e il decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 5 dicembre 2013, n.159, come s.m.i. da ultimo con il decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 14 gennaio 2025, n. 13 (entrato in vigore il 5 marzo 2025) che ha apportato significative modifiche relative alle modalità di determinazione e ai campi di applicazione dell'Indicatore della Situazione Economica Equivalente (ISEE).

⁷ Possono beneficiare della Carta Acquisti, introdotta con il decreto-legge 112/08, i cittadini di età pari o superiore a 65 anni e i bambini di età inferiore a 3 anni in presenza di determinati requisiti, tra cui una soglia ISEE, rivalutata annualmente e compresa, per il 2025 il valore massimo dell'indicatore ISEE è pari a 8.117,17 euro. Consiste una Carta utilizzabile per il sostegno della spesa alimentare, sanitaria e il pagamento delle bollette della luce e del gas.

⁸ L'Assegno di Inclusione (ADI) è una misura nazionale di contrasto alla povertà, alla fragilità e all'esclusione sociale delle fasce deboli attraverso percorsi di inserimento sociale, nonché di formazione, di lavoro e di politica attiva del lavoro, istituita a decorrere dal 1° gennaio 2024 dall'articolo 11 del decreto-legge 4 maggio 2023, n. 48, convertito con modificazioni dalla legge 3 luglio 2023, n. 85.

⁹ La social card "Dedicata a te" è una misura destinata ai nuclei familiari residenti nel territorio italiano, in possesso dei seguenti requisiti (decreto interministeriale 4 giugno 2024) iscrizione di tutti i componenti del nucleo familiare nell'Anagrafe comunale; certificazione ISEE ordinario in corso di validità, con indicatore non superiore a 15mila euro annui. I beneficiari sono individuati d'ufficio, nei limiti delle carte assegnate ad ogni singolo Comune, tra i possessori dei requisiti previsti, ordinati sulla base di specifici criteri di priorità indicati dal decreto.

- trasmissione delle informazioni e i processi implementati per la tracciabilità dei flussi informativi e la loro conservazione, nonché le tempistiche per la trasmissione dei flussi di dati al SII.
- 4.5 Ai sensi dell'articolo 4, comma 2, dell'Allegato A alla deliberazione 63/2021/R/com, l'INPS mette mensilmente a disposizione dell'Autorità, per il tramite del SII, l'elenco dei nuclei familiari che risultano agevolabili in base alle DSU attestate nel mese precedente (di norma entro i primi giorni di ogni mese); tale elenco è attualmente suddiviso in due classi di agevolazione¹⁰:
- a) DSU attestate relative ai nuclei con $ISEE \leq 9.796$;
 - b) DSU attestate relative ai nuclei con $9.796 < ISEE \leq 20.000$ con 4 (o più) figli a carico.
- 4.6 Questa suddivisione tra classi di agevolazione è funzionale, tra l'altro, al successivo monitoraggio e alla rendicontazione da parte dell'Autorità, previste dall'articolo 1, comma 4, del d.m. 29 dicembre 2016, attività che l'Autorità deve perseguire mediante dati aggregati, assicurando la non re-identificabilità, neanche indiretta, degli interessati.
- 4.7 Per ogni DSU attestata, l'INPS trasmette all'Autorità, per il tramite del SII, le informazioni funzionali all'individuazione delle forniture/utenze agevolabili. In particolare, l'INPS invia:
- a) il protocollo della DSU;
 - b) la data di presentazione della DSU;
 - c) la data di scadenza della DSU;
 - d) la data di rilascio dell'attestazione ISEE;
 - e) la classe di agevolazione (di cui al precedente punto 4.5);
 - f) i codici di eventuali omissioni o difformità della DSU;
 - g) l'indirizzo di abitazione del nucleo familiare (via, numero civico, codice catastale del Comune, CAP, Provincia);
 - h) i codici fiscali (CF) dei singoli componenti maggiorenni del nucleo familiare;
 - i) il numero dei componenti minorenni del nucleo;
 - j) il nome e cognome e codice fiscale del dichiarante.
- 4.8 Sulla base dell'esperienza maturata in relazione alla regolazione degli altri bonus sociali, l'Autorità, ai fini dell'erogazione del bonus sociale teleriscaldamento, è orientata a prevedere la messa a disposizione dei dati di cui al precedente punto 4.7, per il tramite del SII, ai gestori del servizio di teleriscaldamento territorialmente competenti (di seguito anche: gestori), individuati ai sensi

¹⁰ Nei casi in cui le DSU siano presentate dal cittadino o inviate dai Comuni/CAF ad INPS a ridosso della fine del mese $n-1$, saranno attestate da INPS nel mese successivo (mese n) e saranno trasmesse al SII nel flusso del mese $n+1$.

dell'articolo 1 dell'Allegato A alla deliberazione 574/2018/R/tlr¹¹ (di seguito: OILTR).

- 4.9 In particolare, i gestori rilevanti ai fini del presente provvedimento e deputati all'erogazione del bonus sociale teleriscaldamento sono i soggetti operanti nel settore del teleriscaldamento e teleraffrescamento che svolgono l'attività di "vendita di energia termica o frigorifera attraverso reti di teleriscaldamento o di teleraffrescamento" di cui all'articolo 1 lettera c) del OILTR.
- 4.10 Come precedentemente evidenziato, l'Anagrafica territoriale del teleriscaldamento attualmente disponibile consente di associare, per ciascuna rete, il relativo gestore e il Comune nel cui territorio la rete è localizzata.
- 4.11 Tale Anagrafica non contiene, invece, informazioni relative alle società di vendita che operano sulle singole reti. Ciò in quanto, alla luce delle finalità regolatorie sinora perseguite, l'acquisizione di tali informazioni non risultava necessaria.
- 4.12 Ai fini dell'erogazione del bonus teleriscaldamento risulta tuttavia necessario disporre di un'associazione puntuale tra ciascuna rete di teleriscaldamento e le società di vendita che vi operano, in modo da individuare correttamente i soggetti coinvolti nel processo di riconoscimento dell'agevolazione ai clienti finali aventi diritto.
- 4.13 In tale prospettiva, l'Autorità intende valutare una modifica dell'Anagrafica territoriale del teleriscaldamento, prevedendo l'integrazione delle informazioni attualmente raccolte con l'indicazione, per ciascuna rete, delle società di vendita attive sulla medesima rete.
- 4.14 L'elenco definitivo delle informazioni che l'INPS include nel flusso mensile da inviare all'Autorità, per il tramite del SII, e che successivamente verrà messo a disposizione dei gestori dall'Autorità sempre per il tramite del SII, sarà definito sentito il Garante per la protezione dei dati personali a valle della consultazione sul presente documento, in quanto il contenuto informativo di tale elenco potrebbe dipendere (in parte) dalle soluzioni finali già adottate ai fini del riconoscimento automatico delle agevolazioni e dal ruolo svolto dai gestori in relazione al trattamento dei dati, ritenendo opportuno chiarire sin d'ora i ruoli che i diversi soggetti assumeranno ai fini del rispetto della normativa in materia di trattamento dei dati personali.

¹¹ I gestori operanti nel settore del teleriscaldamento sono tenuti ai sensi del TIAO Testo integrato degli obblighi informativi di natura anagrafica per i soggetti operanti nei settori di competenza dell'Autorità, di cui all'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 15 marzo 2022, 102/2022/R/com e s.m.i ad iscriversi all'Anagrafica Operatori dell'Autorità; in base alla regolazione di settore sono tenuti a comunicare le informazioni ai sensi delle disposizioni dell'OITLR (Allegato A alla deliberazione 574/2018/R/tlr). Ulteriori disposizioni in merito agli obblighi informativi specifici per gli operatori del settore del teleriscaldamento e teleraffrescamento, ivi incluse le modalità per fare istanza di esclusione dalla regolazione di una rete, sono definite nell'OITLR. Per accedere all'Anagrafica Territoriale Teleriscaldamento e Teleraffrescamento i gestori di rete devono essersi preventivamente registrati all'Anagrafica Operatori e a tenere aggiornate le informazioni in essa contenute.

- 4.15 Al riguardo si precisa che, in coerenza con quanto disposto per i gestori idrici dalla deliberazione 355/2025/R/rif, acquisito il parere del Garante per la protezione dei dati personali del 17 luglio 2025, n. 420¹² (di seguito: Parere 420/2025), considerata la qualificazione dei gestori idrici iscritti all'ATID, l'Autorità è orientata a qualificare i gestori del servizio di teleriscaldamento in maniera analoga ai gestori idrici come autonomi titolari dei dati necessari alle attività di individuazione delle utenze alle quali applicare la relativa agevolazione tariffaria e delle connesse attività di liquidazione della medesima.
- 4.16 Si conferma la titolarità del trattamento di erogazione del bonus sociale teleriscaldamento in capo all'Autorità, conformemente al parere del Garante per la protezione dei dati personali del 17 dicembre 2020, n. 279 (di seguito: Parere 279/2020).
- 4.17 Per quanto riguarda le tempistiche di messa a disposizione dei dati, nell'anno 2027, primo anno di applicazione dell'agevolazione, l'Autorità, tenuto conto delle tempistiche necessarie per lo sviluppo dei sistemi informativi dei soggetti coinvolti, provvederà a mettere a disposizione dei gestori del teleriscaldamento anche i dati relativi a tutte le DSU attestate nel 2026 al fine di garantire l'erogazione del bonus di competenza dell'anno 2026 e 2027 a partire dal mese di luglio dell'anno 2027, in attuazione a quanto disposto dalla normativa vigente. L'Autorità sta valutando due diverse opzioni per la trasmissione dei dati afferenti alle DSU attestate a partire dal 1° gennaio 2027 e successive.
- 4.18 In particolare, si potrebbe prevedere la messa a disposizione dei dati ai gestori territorialmente competenti con cadenza mensile, come avviene per il bonus elettrico, gas e idrico, o la messa a disposizione dei medesimi dati *una tantum* come previsto ai fini dell'erogazione del bonus rifiuti. Nel seguito si illustrano brevemente le due ipotesi.
- **Opzione 1) invio mensile:** in questo caso il SII, individuato il gestore territorialmente competente, a partire dal mese di luglio 2027, metterà a disposizione i dati, mensilmente, dopo aver eliminato dai flussi i nuclei familiari per i quali, alla data di invio, sia già stata individuata una fornitura gas individuale, attiva e ad uso domestico a cui è associato il bonus per uso riscaldamento (R) o acqua calda sanitaria e riscaldamento (ACR). I gestori effettueranno le verifiche sulle singole forniture e provvederanno all'erogazione come descritto rispettivamente ai punti 5.1, 5.11 e al paragrafo 6.
 - **Opzione 2) invio *una tantum*** nell'anno $a+1$, essendo a l'anno di competenza della DSU. In questo caso il SII renderebbe disponibili i dati funzionali all'erogazione nel mese di aprile dell'anno $a+1$, ad eccezione del primo anno di applicazione del meccanismo in cui i dati potrebbero essere messi a

¹² Il parere è stato trasmesso all'Autorità con comunicazione del 18 luglio 2025 (prot. Autorità 51575 del 18 luglio 2025).

disposizione nel mese di luglio, epurati delle utenze gas alle quali è stato riconosciuto un bonus per fornitura individuale, che sono state individuate in base alla procedura definita dall'Allegato B alla deliberazione 63/2021/R/com. I gestori potranno effettuare i controlli di ammissibilità come per l'opzione 1), con una criticità legata tuttavia alle modifiche che possono verificarsi in relazione alle variazioni della fornitura da un anno all'altro (quali ad esempio cessazione/voltura ecc.). Queste fattispecie possono rendere più complesso e oneroso il processo di individuazione delle utenze e la successiva erogazione del bonus.

SPUNTI DI CONSULTAZIONE:

- S 1. Si condividono gli orientamenti dell'Autorità in relazione alla trasmissione dei dati funzionali all'identificazione dei nuclei familiari agevolabili?*
- S 2. Si ritiene esaustivo, ai fini dell'individuazione dell'utenza l'elenco dei dati che dovranno essere trasferiti da INPS all'Autorità tramite il SII e da questi ai gestori dell'attività del servizio del teleriscaldamento? In caso di risposta negativa quali ulteriori elementi informativi dovrebbero essere messi a disposizione dei gestori per consentire l'erogazione dell'agevolazione?*
- S 3. Quale opzione relativa alle tempistiche di messa a disposizione dei dati si ritiene preferibile?*
- S 4. Esistono casi particolari da tenere in considerazione?*
- Motivare le risposte.*

5 L'individuazione del gestore territorialmente competente e delle utenze da agevolare

Individuazione del gestore del servizio territorialmente competente

- 5.1 Come già precedentemente illustrato al punto 4.8, l'Autorità ha raccolto e unificato gli obblighi informativi a carico degli operatori che operano nei settori regolati. Per il settore del teleriscaldamento, la costituzione di un'anagrafica ha rappresentato la base informativa preliminare fondamentale per lo sviluppo della regolazione, poiché ha consentito all'Autorità di disporre di informazioni utili all'introduzione di interventi di regolazione del servizio, mentre le informazioni dell'Anagrafica Territoriale sono necessarie per l'attuazione delle disposizioni relative al bonus sociale teleriscaldamento. L'Anagrafica Territoriale attualmente istituita dovrà pertanto essere integrata con i soggetti che effettuano l'attività di vendita nel settore del teleriscaldamento.
- 5.2 Come evidenziato nel precedente paragrafo, l'Autorità con propri provvedimenti, sentito il Garante per la protezione dei dati personali, definisce le modalità di condivisione delle informazioni messe a disposizione dell'Autorità dall'INPS, per

- il tramite del SII, con i gestori del servizio di teleriscaldamento territorialmente competenti al fine dell'erogazione del bonus sociale agli aventi diritto.
- 5.3 In particolare, l'Autorità è orientata a prevedere che il SII, sulla base dei flussi dati ricevuti dall'INPS e sulla base delle informazioni contenute nell'Anagrafica Territoriale del servizio di teleriscaldamento, metta a disposizione dei gestori del servizio accreditati alla menzionata Anagrafica Territoriale i dati funzionali all'erogazione del bonus sociale teleriscaldamento. A tale fine è fondamentale che tale anagrafica sia tempestivamente aggiornata dagli operatori medesimi in caso di variazione delle attività e della competenza territoriale (quali cessazione dell'attività, accorpamento, nuove acquisizioni, etc.).
- 5.4 Per consentire la messa a disposizione dei flussi di dati funzionali all'erogazione del bonus sociale teleriscaldamento in modo automatico, sarà necessario prevedere che i gestori iscritti all'Anagrafica Territoriale, come definiti al punto 4.9 si accreditino anche al SII¹³ entro il 30 aprile 2027. Le modalità e le specifiche tecniche che saranno utilizzate dal SII per la messa a disposizione dei dati ai gestori territorialmente competenti all'erogazione del bonus teleriscaldamento, saranno definite e rese note da Acquirente Unico, previa comunicazione all'Autorità.

SPUNTI DI CONSULTAZIONE:

- S 5. Si condividono gli orientamenti dell'Autorità in relazione al processo di identificazione dei gestori territorialmente competenti*
- S 6. Si condivide l'ipotesi di prevedere che nel caso in cui il gestore non si accrediti al SII il titolare della DSU riceva una comunicazione che gli consente di ricevere il bonus sociale direttamente dal gestore non accreditato?*
- S 7. Si condivide l'ipotesi di pubblicare gli elenchi dei gestori non iscritti all'Anagrafica dell'Autorità?*
- S 8. 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.

L'individuazione delle utenze da agevolare: le verifiche delle condizioni per l'ammissione alla compensazione

¹³ I gestori di reti di teleriscaldamento o di teleraffrescamento comunicano le informazioni relative alle reti gestite, secondo le disposizioni previste per l'aggiornamento dell'Anagrafica Territoriale Teleriscaldamento e Teleraffrescamento.

- 5.5 Nel sistema automatico di riconoscimento dei bonus sociali, le verifiche relative alla sussistenza delle condizioni soggettive di ammissibilità per il nucleo familiare (ISEE entro la soglia prevista dalla normativa) sono assicurate dall'INPS che, ai sensi di quanto disposto dall'articolo 4 dell'Allegato A alla deliberazione 63/2021/R/com, invia il flusso informativo relativo ai nuclei familiari agevolabili all'Autorità per il tramite del SII.
- 5.6 Oltre alla verifica delle condizioni soggettive di agevolazione, l'Autorità sta valutando l'introduzione di possibili controlli da parte del SII, al fine di evitare l'erogazione del bonus sociale teleriscaldamento qualora, al medesimo nucleo familiare, sia stato già riconosciuto un bonus sociale gas per uso riscaldamento o acqua calda sanitaria e uso riscaldamento. In questo caso, effettuati gli opportuni controlli in base alle tempistiche di cui all'articolo 9 dell'Allegato B alla deliberazione 63/2021/R/com per l'individuazione delle forniture dirette di gas metano ad uso domestico ai fini dell'attribuzione del bonus gas, l'Autorità, per il tramite del SII, mette a disposizione dei gestori del teleriscaldamento le DSU alle quali non è associata alcuna fornitura domestica di tipo diretto di gas per uso riscaldamento o uso riscaldamento e acqua calda sanitaria (opzione 1, di cui al paragrafo 4.18).
- 5.7 Il SII, inoltre, prima dell'invio delle informazioni relative alle DSU dei nuclei aventi diritto al bonus, dovrà effettuare ulteriori verifiche, affinché i gestori ricevano una sola DSU per nucleo familiare agevolabile, in tutti i casi in cui il medesimo nucleo (identico nella sua composizione) presenti più di una DSU nel periodo da gennaio a dicembre, al fine di evitare duplicazioni e garantire la corretta individuazione della DSU valida per l'applicazione del bonus¹⁴.
- 5.8 In ossequio al principio di minimizzazione dei dati, il SII si baserà sull'indirizzo di abitazione del nucleo familiare al fine di individuare il gestore territorialmente competente a cui inviare i dati di cui al punto 4.7.
- 5.9 Ai fini dell'ammissione all'agevolazione il gestore territorialmente competente dovrà effettuare ulteriori verifiche (si vedano i successivi punti) in relazione al

¹⁴ Se le DSU sono riferite agli stessi componenti, ma presentate in date successive sia se si tratta di stesso comune, sia se si tratta di comune differente verrà trasmessa esclusivamente la prima DSU, individuata sulla base della data di attestazione. In caso di parità di data di attestazione, verrà considerata la data di presentazione. Infine, in caso di parità di data di presentazione verrà considerata la DSU con numero di protocollo più recente, cioè progressivo più grande.

Se le DSU sono riferite a componenti differenti o variazioni territoriali che comportano più DSU valide nello stesso periodo, sia se sono riferite allo stesso comune, sia se si tratta di comune differente vengono trasmesse tutte le DSU del nucleo. Nel caso di più DSU con riferimento allo stesso comune in presenza di utenze diverse, applica il bonus su tutte le utenze. Nel caso in cui si tratti della stessa utenza, il gestore applica una sola volta il bonus, restituendo per la DSU precedente un esito negativo con specifica motivazione (ad esempio "bonus già applicato"). L'agevolazione effettiva è quindi attribuita all'intestatario della DSU più recente, mentre le DSU precedenti risultano scartate per duplicazione. Nella casistica di comuni differenti i gestori applicheranno i bonus secondo le proprie competenze.

Le DSU che superano positivamente tali verifiche vengono considerate valide per l'associazione al gestore territorialmente competente.

- rispetto delle condizioni oggettive di ammissibilità, così come elencate nel seguito.
- 5.10 Nello specifico, con riferimento alle utenze dirette, il gestore del teleriscaldamento dovrà verificare:
- i. che il codice fiscale e il nominativo dell'intestatario dell'utenza siano coincidenti con almeno uno dei codici fiscali dei componenti maggiorenni appartenenti al nucleo familiare agevolabile;
 - ii. che il nucleo familiare abbia attivato un solo bonus per anno di competenza della DSU;
 - iii. che la tipologia dell'utenza agevolabile sia di tipo domestico,
 - iv. che l'utenza sia attiva ovvero sospesa per morosità.
- 5.11 Per quanto riguarda le utenze indirette la verifica delle condizioni di ammissibilità dovrà essere effettuata dal gestore con riferimento a:
- i. l'esistenza di un'utenza condominiale di teleriscaldamento all'indirizzo di abitazione del nucleo familiare riportato nella DSU;
 - ii. l'attivazione da parte del nucleo familiare di un solo bonus per il teleriscaldamento per anno di competenza della DSU;
 - iii. la tipologia dell'utenza che deve essere di tipo domestico.
- 5.12 A seguito delle verifiche e dei controlli di cui ai precedenti punti, il gestore restituisce, entro il primo giorno del primo mese successivo al ricevimento dei flussi, un esito al SII, con le modalità definite dallo stesso SII, previa comunicazione all'Autorità, come precisato nel punto 8.2 e seguenti.
- 5.13 Analogamente a quanto disposto per il settore idrico (articolo 15, comma 4, dell'Allegato A alla deliberazione 63/2021/R/com) e per il settore rifiuti (articolo 10, comma 6 del TUBR, Allegato alla deliberazione 355/2025/R/rif), l'Autorità è orientata a prevedere che il bonus sociale possa essere trattenuto dal gestore a compensazione della morosità pregressa del beneficiario, nei limiti dell'importo dovuto, fatta salva la prescrizione dell'importo medesimo ai sensi della normativa vigente.
- 5.14 Nel caso di utenti indiretti, in presenza di irregolarità nei pagamenti, l'Autorità è orientata a non prevedere meccanismi di compensazione della morosità, in quanto tali situazioni attengono a rapporti debitori di natura condominiale tra l'utente finale, il gestore e l'amministrazione del condominio.
- 5.15 Qualora nei condomini e negli edifici polifunzionali, siano installati contatori di fornitura, sotto-contatori o contabilizzatori di calore e siano presenti sistemi di ripartizione dei consumi basati su contabilizzazione diretta¹⁵, che consentano agli

¹⁵ Il decreto legislativo n. 102 del 2014, in coerenza con quanto disposto dall'articolo 9. della Direttiva 2012/27/UE sull'efficienza energetica stabilisce che per favorire il contenimento dei consumi energetici, la

utenti di ricevere le informazioni di fatturazione e le bollette anche in modalità elettronica, l'Autorità è orientata a prevedere l'applicazione delle medesime disposizioni previste per gli utenti diretti.

- 5.16 Nel caso di utenze dirette in cui il nucleo familiare agevolabile sia intestatario di più unità immobiliari/utenze, l'Autorità ritiene che l'individuazione dell'immobile da agevolare debba tenere primariamente in considerazione l'utenza intestata al codice fiscale del dichiarante della DSU.
- 5.17 Si rinvia al successivo punto 6.34 e seguenti per maggiori dettagli in merito all'erogazione della compensazione nei casi in cui si verifichi una variazione di residenza del nucleo familiare e il gestore che riceve i flussi dati non sia nella condizione di ritrovare l'utenza.

SPUNTI DI CONSULTAZIONE:

S 9. Si condividono i criteri e le condizioni per l'individuazione delle utenze agevolabili?

S 10. Le casistiche illustrate si ritengono esaustive?

S 11. Si ritiene che vi siano ulteriori elementi di rilievo di cui l'Autorità dovrebbe tener conto?

S 12. Si condivide l'ipotesi di prevedere, analogamente a quanto disposto in altri settori regolati che, in caso di morosità pregressa dell'utenza diretta, il gestore possa trattenere l'agevolazione a compensazione della morosità pregressa del beneficiario nei limiti dell'importo dovuto dal medesimo?

S 13. Si condivide l'ipotesi di applicare la medesima disciplina prevista per le utenze dirette nel caso in cui vi sia un sistema di ripartizione dei consumi basato su contabilizzazione diretta?

Motivare le risposte e, in caso non si condividano gli orientamenti illustrati, formulare proposte alternative.

La verifica dell'unicità dell'agevolazione e controlli

- 5.18 In coerenza con la normativa istitutiva dei bonus sociali negli altri settori regolati, è previsto che a ciascun nucleo familiare in condizione di effettivo e documentato disagio economico sia riconosciuto un unico bonus per il servizio di teleriscaldamento, riferito a una sola utenza, diretta o indiretta, per ciascun anno di competenza della DSU. Pertanto, l'erogazione della compensazione è garantita per una sola utenza del nucleo familiare agevolabile per ogni anno in cui sia

ripartizione delle spese per il consumo di calore, raffreddamento o acqua calda per uso domestico di ciascuna unità immobiliare sia effettuata in base ai consumi effettivi. Prevede inoltre che, al fine di incentivare l'installazione di contatori individuali di misura, i consumatori siano informati sui vantaggi della contabilizzazione da remoto e della ripartizione delle spese in base ai reali consumi individuali.

accertato lo stato di disagio economico, sulla base dell'attestazione ISEE valida per l'anno di riferimento.

- 5.19 L'Autorità è orientata a prevedere che la verifica del rispetto di tale condizione, "c.d. vincolo di unicità" dell'agevolazione, sia assicurata in parte dal SII, prima dell'invio dei dati delle DSU al gestore del servizio di teleriscaldamento. In particolare, saranno filtrate le DSU ripetute dello stesso nucleo familiare¹⁶, con identica composizione, in modo tale da inviare ai gestori un'unica DSU.
- 5.20 L'Autorità è orientata a prevedere che, oltre alle richiamate verifiche, anche il fornitore del servizio del teleriscaldamento effettui dei controlli, al fine di evitare l'eventuale doppia erogazione del bonus nazionale al medesimo nucleo.
- 5.21 In particolare, resterà in capo ai gestori la verifica che il nucleo ISEE sia beneficiario di una sola utenza per anno di competenza della DSU¹⁷.
- 5.22 Si precisa che qualora in via residuale si verificassero situazioni in cui, a seguito della presentazione di più DSU nel medesimo anno, il nucleo familiare risulti variato nella composizione e il gestore abbia già riconosciuto la compensazione per lo stesso nucleo familiare, con riferimento al medesimo indirizzo e al medesimo intestatario dell'utenza, il gestore non deve procedere a una nuova erogazione del bonus e deve segnalare l'esito negativo al SII mediante apposito codice di errore.

SPUNTI DI CONSULTAZIONE:

S 14. Si condividono gli orientamenti dell'Autorità in relazione al processo per garantire la verifica del rispetto del vincolo di unicità del bonus teleriscaldamento per nucleo familiare? Chiarire eventuali criticità e avanzare proposte orientate al loro superamento.

S 15. Si ritiene che vi siano ulteriori elementi di rilievo di cui l'Autorità dovrebbe tener conto?

¹⁶ Non è inusuale che un nucleo familiare presenti, nel medesimo anno, due (o più) DSU successive (per esempio con la presentazione di una DSU corrente che consente di aggiornare in modo tempestivo la condizione economica del nucleo, come nei casi di perdita del lavoro).

¹⁷ Ad esempio, se una DSU contiene quattro codici fiscali, e due di questi codici hanno associata un'utenza diretta, il gestore ne agevolerà solo una privilegiando quella relativa al codice fiscale del dichiarante la DSU. Per le utenze indirette il gestore non potrà verificare l'intestatario della fornitura, ma solo la presenza di un'utenza condominiale all'indirizzo indicato nella DSU. Si potranno, tuttavia, verificare situazioni in cui il SII riceva due DSU, differenti anche per un solo codice fiscale (ad esempio un parente viene incluso nel nucleo). In questi casi, la seconda DSU non verrebbe bloccata dal SII perché i componenti non sono coincidenti. Il gestore riceverebbe, quindi, sia la prima DSU, sia la seconda e potendo verificare solo l'indirizzo potrebbe erogare due bonus nel medesimo anno, se il dichiarante delle due DSU ricevute fosse diverso. Per limitare i casi di doppia erogazione nelle utenze indirette, i gestori dovranno quindi verificare che al dichiarante la DSU sia erogato un solo bonus per anno di competenza. Nei casi in cui il dichiarante delle due DSU fosse persona diversa, qualora il gestore non possa verificare che se il nucleo della prima DSU sia già agevolato il bonus potrebbe essere erogato a entrambi.

Motivare le risposte.

6 La quantificazione e l'erogazione della compensazione

Quantificazione del bonus teleriscaldamento

- 6.1 Come sopra richiamato, l'articolo 1-*bis* del decreto-legge 21/26 ha esteso al servizio di teleriscaldamento il diritto alla compensazione della spesa già previsto dall'articolo 3, comma 9, del decreto-legge 185/08 per la fornitura di gas naturale.
- 6.2 La disciplina del bonus sociale per il teleriscaldamento richiama, inoltre, i medesimi criteri generali previsti per il bonus sociale gas. In particolare, il beneficio deve tenere conto della zona climatica e della numerosità del nucleo familiare ed essere tale da determinare una riduzione della spesa dell'utente tipo indicativamente pari al 15 per cento, al netto delle imposte.
- 6.3 Per quanto concerne la spesa dell'utente tipo, rilevante ai fini della quantificazione del beneficio, si osserva che la spesa sostenuta dagli utenti del teleriscaldamento risulta, in linea generale, allineata a quella sostenuta dagli utenti del gas naturale. Tale circostanza deriva in particolare dall'adozione, da parte dell'Autorità, del principio del costo evitato nella determinazione dei corrispettivi del servizio di teleriscaldamento.
- 6.4 Alla luce dei criteri definiti dalla norma primaria e della sostanziale analogia tra la spesa sostenuta dagli utenti del teleriscaldamento e quella sostenuta dagli utenti del gas naturale, l'Autorità intende riconoscere un bonus sociale per il teleriscaldamento di ammontare analogo a quello previsto per il settore del gas naturale.
- 6.5 L'applicazione di un bonus di ammontare analogo a quello previsto per il gas naturale consente, inoltre, di evitare possibili distorsioni nella scelta tra servizi alternativi per la copertura del fabbisogno termico. Un diverso livello di agevolazione potrebbe infatti incidere artificialmente sulla convenienza relativa tra gas naturale e teleriscaldamento, alterando le valutazioni degli utenti. L'allineamento dell'ammontare del beneficio consente invece di mantenere neutrale la misura agevolativa rispetto alla scelta del servizio, evitando che quest'ultima sia influenzata dalla diversa entità del bonus riconosciuto.
- 6.6 L'allineamento dell'ammontare del bonus tra gas naturale e teleriscaldamento può, inoltre, rappresentare un riferimento utile per un'eventuale futura estensione della misura ad altre soluzioni di riscaldamento, quali per esempio le pompe di calore. In questa prospettiva, il bonus tenderebbe a configurarsi non come un'agevolazione legata al singolo settore o alla specifica tecnologia utilizzata, ma come uno strumento di sostegno alla spesa per il riscaldamento, indipendentemente dalle modalità con cui tale fabbisogno viene soddisfatto.
- 6.7 L'applicazione di un bonus di ammontare allineato a quello previsto per il gas naturale potrebbe, in linea teorica, presentare alcune criticità con riferimento alle

aree non metanizzate. In tali aree, infatti, i corrispettivi del servizio di teleriscaldamento sono determinati sulla base del costo evitato riferito all'utilizzo di caldaie alimentate a gasolio. La spesa sostenuta dagli utenti del teleriscaldamento potrebbe quindi risultare diversa da quella assunta a riferimento per la quantificazione del bonus sociale gas.

- 6.8 Tale criticità deve tuttavia essere valutata alla luce delle modalità concrete di applicazione del metodo del costo evitato. Il metodo adottato dall'Autorità non determina infatti un trasferimento integrale del costo del combustibile alternativo nei corrispettivi del servizio, ma prevede specifici limiti al costo del combustibile considerato per la quota di energia termica non prodotta da combustibili fossili. Nelle aree non metanizzate, gli impianti di teleriscaldamento sono alimentati prevalentemente a biomasse e risultano quindi, in larga parte, interessati da tali limiti.
- 6.9 La differenza tra la spesa sostenuta dagli utenti nelle aree non metanizzate e quella assunta a riferimento per il bonus sociale gas risulta pertanto più contenuta di quanto potrebbe apparire considerando il solo riferimento teorico al costo evitato del gasolio. In presenza di tensioni sui mercati energetici internazionali, tale meccanismo può inoltre determinare livelli di spesa anche inferiori rispetto a quelli associati al costo evitato del gas naturale.
- 6.10 Il riferimento normativo a una riduzione della spesa indicativamente pari al 15 per cento, peraltro, deve essere inteso come criterio generale di quantificazione del beneficio e non come valore puntuale da garantire in ogni situazione. Tale impostazione trova riscontro anche nel settore del gas naturale, nel quale l'importo del bonus è determinato *ex ante* e non viene aggiornato in corso d'anno in funzione dell'andamento effettivo dei prezzi. Le variazioni della spesa gas legate all'evoluzione dei prezzi possono peraltro determinare scostamenti anche superiori rispetto alle differenze di spesa tra aree in cui il teleriscaldamento è valorizzato sulla base del costo evitato gas e aree in cui è valorizzato sulla base del costo evitato gasolio.
- 6.11 Alla luce di tali considerazioni e al fine di evitare distorsioni nella scelta tra diverse soluzioni tecnologiche per la copertura del fabbisogno termico, si ritiene opportuno definire un bonus sociale unico per tutte le reti di teleriscaldamento, di ammontare analogo a quello previsto per il settore del gas naturale.
- 6.12 Tenuto conto delle modalità di utilizzo del servizio di teleriscaldamento, il bonus sociale sarà differenziato in funzione degli usi termici serviti. In particolare, si propone di distinguere tra forniture destinate al solo riscaldamento degli ambienti e forniture destinate al riscaldamento degli ambienti con contestuale produzione di acqua calda sanitaria.
- 6.13 In coerenza con i criteri generali previsti dalla norma primaria, l'importo del bonus sarà differenziato secondo la stessa articolazione prevista per il bonus sociale gas, assumendo le medesime zone climatiche e la medesima distinzione

per numerosità del nucleo familiare, tra nuclei fino a quattro componenti e nuclei con più di quattro componenti.

- 6.14 Per quanto concerne le tempistiche di determinazione, il bonus sociale per il teleriscaldamento sarà definito *ex ante*, prima dell'anno di applicazione, sulla base del valore atteso delle quotazioni del gas naturale rilevanti ai fini della quantificazione del bonus sociale gas.

SPUNTI DI CONSULTAZIONE:

S 16. Si condivide l'ipotesi di quantificare l'agevolazione secondo le modalità illustrate?

S 17. Si ritiene che vi siano ulteriori elementi di rilievo di cui l'Autorità dovrebbe tener conto?

Motivare le risposte e, nel caso in cui non si condividano gli orientamenti illustrati, formulare proposte alternative.

Erogazione dei bonus sociale teleriscaldamento

- 6.15 Il gestore territorialmente competente che riceverà dall'Autorità, per il tramite del SII, il flusso dei dati dei nuclei familiari ISEE in condizioni di disagio economico, ricercherà la fornitura del servizio di teleriscaldamento da agevolare sulla base dell'indirizzo trasmesso dal SII (si veda lettera g) del punto 4.7). Il gestore verificherà che alla data di decorrenza del periodo di agevolazione indicato dal SII, siano rispettate le condizioni di ammissibilità (si vedano i precedenti punti 5.10 e 5.11).
- 6.16 Per quanto riguarda le modalità di erogazione del bonus sociale teleriscaldamento, l'Autorità sta valutando la possibilità di differenziarle tra gli utenti diretti e gli utenti indiretti.
- 6.17 Con riferimento agli utenti diretti, per i quali il bonus sociale è riconosciuto mediante riduzione degli importi fatturati, occorre infatti definire anche le modalità di erogazione del beneficio nel corso dell'anno evitando che l'attribuzione del bonus, in periodi caratterizzati da consumi ridotti, possa determinare fatture di importo negativo.
- 6.18 In coerenza con quanto previsto per il bonus sociale gas, il beneficio potrà pertanto essere erogato secondo una curva di ripartizione infrannuale coerente con l'andamento atteso dei consumi termici, così da concentrare il riconoscimento del bonus nei periodi di maggiore utilizzo del servizio e limitarne l'incidenza nei mesi estivi.
- 6.19 Il bonus sociale teleriscaldamento è riconosciuto per 12 mesi (periodo di agevolazione). L'Autorità è orientata a stabilire che il periodo di agevolazione del

bonus sociale decorra dal primo giorno del secondo mese successivo a quello in cui il SII, effettuate le verifiche di propria competenza, mette a disposizione dell'operatore del servizio di teleriscaldamento territorialmente competente le informazioni funzionali all'individuazione della fornitura agevolabile.

- 6.20 Inoltre, l'Autorità è orientata a prevedere che qualora il gestore riceva un flusso informativo relativo a nuclei familiari che hanno già in corso un'agevolazione in virtù di un'attestazione ISEE rilasciata l'anno precedente, il nuovo bonus sociale, decorra in continuità, al termine del periodo di agevolazione del bonus in corso.
- 6.21 In alternativa, il bonus potrebbe essere erogato in un'unica soluzione nella prima fattura utile ed eventualmente nelle successive, qualora non vi sia capienza. Per l'erogazione agli utenti indiretti l'Autorità sta valutando due opzioni.

OPZIONE 1 – *Erogazione con rimessa diretta*

- 6.22 La prima opzione prevede che il bonus venga riconosciuto dal gestore territorialmente competente successivamente all'esito positivo delle verifiche di propria competenza. Il bonus dovrà essere corrisposto dal gestore medesimo, mediante l'erogazione, entro 60 giorni dalla conclusione delle verifiche di cui al precedente punto 5.18 di un contributo *una tantum*, corrisposto mediante recapito di un assegno circolare non trasferibile intestato al dichiarante la DSU e inviato all'indirizzo della casa di abitazione del nucleo familiare ISEE, comunicato dal SII, o con altre modalità. Tali modalità devono garantire la tracciabilità e l'identificazione del soggetto beneficiario dell'agevolazione. In caso di mancata riscossione del bonus da parte dell'utente finale, il gestore territorialmente competente è tenuto a rendere nuovamente disponibile la compensazione al beneficiario in tutti i casi in cui la richiesta dell'utente sia effettuata entro il termine di cinque anni dalla data di primo riconoscimento del bonus medesimo. Il gestore territorialmente competente non procederà alla corresponsione dell'agevolazione in tutti i casi in cui sia in grado di accertare che l'indirizzo di abitazione del nucleo familiare ISEE sia ubicato in una località/territorio non servito dalla rete del medesimo gestore, oppure nei casi in cui al medesimo indirizzo non sia possibile associare una fornitura di tipo condominiale.

OPZIONE 2- *Erogazione con bonifico domiciliato*

- 6.23 La seconda opzione prevede che il gestore territorialmente competente effettui comunque una verifica preventiva sull'esistenza di un impianto di teleriscaldamento a quell'indirizzo di fornitura¹⁸ (previa verifica effettiva sul diritto all'agevolazione del nucleo familiare la cui DSU sia sottosoglia ISEE).

¹⁸ Nel caso dei clienti indiretti gas, viene effettuata una preliminare verifica del PDR dell'impianto condominiale, e solo dopo aver verificato che il potenziale disagio usufruisce effettivamente di un

- 6.24 Dopo aver effettuato le verifiche delle condizioni di ammissibilità il gestore, entro il primo giorno del mese successivo al ricevimento dei flussi, restituirà al SII un esito positivo per consentire l'erogazione tramite bonifico domiciliato. In questo caso l'erogazione della compensazione ai nuclei potenzialmente aventi diritto (ossia i titolari di una DSU sottosoglia relativa all'anno 2026, individuati dall'INPS) verrà garantita tramite l'invio da parte di Poste S.p.A. di un bonifico domiciliato riscuotibile presso qualsiasi ufficio postale, analogamente a quanto attualmente previsto per l'erogazione del bonus sociale rifiuti alle utenze cessate.
- 6.25 Infine, si precisa come anticipato al precedente paragrafo che, per entrambe le opzioni, i dati relativi ai beneficiari potranno essere messi a disposizione dei fornitori del servizio di teleriscaldamento dall'Autorità, per il tramite del SII, presumibilmente a partire dal mese di aprile, ad eccezione del primo anno di applicazione dell'agevolazione, in cui i dati potranno essere resi disponibili a partire dal mese di luglio 2027, dopo aver effettuato i necessari sviluppi informatici e aver acquisito l'elenco completo dei beneficiari che sarà noto non prima di gennaio 2027, decorsi i termini per la presentazione delle DSU relative all'anno 2026.
- 6.26 L'Autorità è pertanto orientata a prevedere che l'intero bonus relativo all'anno di competenza 2026 possa essere erogato insieme alle prime erogazioni relative al bonus di competenza del 2027.
- 6.27 L'Autorità ha anche valutato che, una volta trasmessi i flussi di dati relativi alle DSU dei nuclei aventi diritto a partire dal 2026, le informazioni relative agli aventi diritto negli anni successivi potrebbero essere messe a disposizione mese per mese.

SPUNTI DI CONSULTAZIONE:

S 18. Quali opzioni si ritengono preferibili per l'erogazione della compensazione alle utenze dirette e indirette?

S 19. Si condividono le considerazioni effettuate in merito al riconoscimento ed erogazione dell'agevolazione 2026 in un'unica soluzione nell'anno a+1?

S 20. 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.

impianto centralizzato a gas è inviata la comunicazione con cui il cliente finale è invitato a recarsi all'ufficio postale per il ritiro del bonifico domiciliato.

Erogazione dei bonus sociale teleriscaldamento nei casi in cui il gestore non sia accreditato all'Anagrafica dell'Autorità

- 6.28 Nel caso in cui il gestore del servizio di teleriscaldamento non sia accreditato all'Anagrafica dell'Autorità e/o non si accrediti al SII e, in generale, in tutti i casi in cui l'Anagrafica dell'Autorità non risulti aggiornata in tempo utile per la trasmissione dei dati, l'Autorità sta valutando modalità alternative che consentano comunque di erogare il bonus sociale teleriscaldamento agli aventi diritto, nel pieno rispetto delle indicazioni del legislatore.
- 6.29 Come già previsto per l'erogazione del bonus sociale idrico (nel caso in cui i gestori idrici non abbiano effettuato gli adempimenti necessari per la messa a disposizione dei flussi di dati relativi ai beneficiari), si potrebbe prevedere che l'Autorità, tramite Acquirente Unico¹⁹ invii ai nuclei familiari potenzialmente agevolabili una comunicazione con la quale li si informa che sono potenzialmente beneficiari del bonus sociale teleriscaldamento (in base alla soglia ISEE attestata da INPS), invitandoli a recarsi direttamente dal gestore territorialmente competente per le verifiche relative all'ammissibilità dell'agevolazione e la successiva erogazione del bonus. Il gestore, in questo caso, riconoscendo il potenziale beneficiario come titolare di un'utenza domestica agevolabile sita sul proprio territorio, potrà quantificare e applicare l'agevolazione nel caso di utenza diretta, mentre nel caso di utenza indiretta potrà verificare la presenza di un impianto di teleriscaldamento all'indirizzo di abitazione del titolare della DSU.
- 6.30 Data la rilevanza per la tutela degli utenti sia dell'iscrizione all'Anagrafica dell'Autorità, sia del relativo aggiornamento e dell'accreditamento al SII da parte di tutti i gestori del servizio, l'Autorità si riserva di pubblicare sul proprio sito l'elenco dei gestori non iscritti all'Anagrafica e/o non accreditati al SII.

SPUNTI DI CONSULTAZIONE:

S 21. Le ipotesi illustrate si ritengono esaustive?

S 22. Si condivide l'ipotesi di prevedere che, nel caso in cui il gestore non si accrediti al SII, il titolare della DSU riceva una comunicazione che gli consente di ricevere il bonus sociale direttamente dal gestore non accreditato?

S 23. 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.

¹⁹ Per ulteriori dettagli sull'attività di postalizzazione si veda la deliberazione 4 marzo 2025, 71/2025/R/com, con cui l'Autorità dà disposizione ad Acquirente Unico di procedere all'affidamento dei servizi di postalizzazione, tramite gara europea, di tutte le comunicazioni da inviare ai cittadini in materia di bonus sociali previste dai provvedimenti dell'Autorità.

Tempi di erogazione

- 6.31 I tempi di applicazione dell'agevolazione per gli utenti diretti in bolletta (o per gli utenti indiretti tramite altre modalità) dipenderanno dai tempi di messa a disposizione dei flussi dati funzionali all'individuazione delle utenze agevolabili ai fornitori del servizio di teleriscaldamento territorialmente competenti. Al riguardo, come precedentemente evidenziato, i nuclei familiari possono presentare la DSU, e quindi ottenere un'attestazione utile all'ottenimento del bonus, durante tutto il corso dell'anno. Di conseguenza, i flussi dati relativi ai nuclei agevolabili vengono trasmessi da INPS all'Autorità per il tramite del SII in continuità durante tutto il corso di ciascun anno.
- 6.32 Nello specifico, attualmente l'INPS mette a disposizione dell'Autorità, per il tramite del SII, i flussi dati dei nuclei potenzialmente agevolabili relativi alle attestazioni ISEE del mese precedente (per esempio gennaio) entro i primi giorni del mese n (febbraio). Conseguentemente, a regime, il SII potrà inviare ai gestori i flussi ricevuti da INPS entro il primo giorno del mese $n+2$ (aprile), effettuate le verifiche di cui al precedente punto 5.6.
- 6.33 Considerato tutto quanto esposto, si ritiene che, anche per quanto riguarda i tempi di erogazione, si possano valutare alternativamente l'erogazione della prestazione *pro quota* nell'ambito del normale ciclo di fatturazione ovvero, qualora si preveda un unico invio annuale dei flussi al fine di semplificare le attività di verifica delle condizioni di ammissibilità all'agevolazione da parte dei soggetti coinvolti, prevedere l'applicazione dell'agevolazione di competenza dell'anno a , nella prima bolletta utile dell'anno $a+1$, secondo la periodicità della fatturazione, quando saranno noti tutti i potenziali beneficiari dell'anno a .

SPUNTI DI CONSULTAZIONE:

S 24. Le ipotesi illustrate si ritengono condivisibili?

S 25. Quale delle soluzioni prospettate si ritiene percorribile? Per quali motivi?

S 26. 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.

Variazioni delle condizioni rilevanti ai fini dell'erogazione della compensazione

- 6.34 L'attuale regolazione dei bonus sociali disciplina le modalità di corresponsione dell'agevolazione nei casi in cui si verificano alcune variazioni nelle condizioni di ammissibilità nel corso del periodo di erogazione, quali, per esempio, la cessazione della fornitura per una modifica della residenza del nucleo familiare, la morte del beneficiario, la variazione della composizione del nucleo familiare, ecc.

- 6.35 In particolare, la normativa vigente dispone che nei casi in cui cessi la fornitura agevolata (nei casi del bonus elettrico, gas o idrico) del nucleo familiare prima del termine del periodo di agevolazione (ricordiamo pari a 12 mesi), il bonus residuo spettante venga corrisposto, per le utenze dirette, in un'unica soluzione nella fattura di chiusura della fornitura agevolata, se sufficientemente capiente.
- 6.36 In questi casi, né l'utente diretto interessato, né alcun componente del nucleo agevolato avrà titolo a beneficiare di una nuova compensazione per il medesimo periodo di competenza²⁰ del bonus. I casi invece di variazione della composizione del nucleo familiare trovano applicazione nella corresponsione del bonus nell'anno successivo (di fatto la quantificazione non viene modificata in corso d'anno nel caso sia di aumento, sia di diminuzione del numero di componenti del nucleo).
- 6.37 Nel caso di decesso dell'intestatario della DSU, l'Autorità è orientata a stabilire che il bonus venga calcolato ed erogato per l'intero anno solo se l'utenza viene volturata a nome di un soggetto appartenente allo stesso nucleo ISEE.
- 6.38 Nel caso in cui, a seguito del decesso dell'intestatario della DSU l'utenza rimanga attiva e venga volturata a un soggetto esterno al nucleo ISEE agevolabile, il bonus viene quantificato ed erogato esclusivamente con riferimento ai mesi in cui il beneficiario era in vita.
- 6.39 Solo nel caso in cui l'invio dei flussi venga effettuato una volta l'anno potrebbero verificarsi differenti situazioni che necessitano di particolari disposizioni applicative.
- 6.40 Nei casi di variazioni dell'indirizzo di residenza dell'utente, con una conseguente modifica del gestore territorialmente competente, è necessario distinguere se il cambio di abitazione sia stato effettuato prima o dopo la presentazione della DSU. Se la variazione è avvenuta prima della presentazione, la verifica di ammissibilità all'agevolazione sarà effettuata secondo le modalità ordinarie dal gestore territorialmente competente sulla base dei dati della DSU. L'agevolazione relativa all'anno *a* potrà essere erogata dal gestore agli utenti diretti, direttamente in fattura. Qualora la variazione di residenza avvenga invece successivamente all'invio della DSU e il gestore non riesca a identificare l'utenza che nell'anno *a* aveva diritto all'agevolazione, sarà necessario prevedere un sistema di riconoscimento del bonus sociale tramite bonifico domiciliato analogo a quello disposto dall'articolo 12 del TUBR per le utenze del servizio di gestione dei rifiuti urbani, cessate.
- 6.41 In ogni caso, qualora il cambio di abitazione comporti il trasferimento del nucleo in una abitazione non servita dal teleriscaldamento (in base all'indirizzo indicato nella DSU più recente), i dati del nucleo non potranno essere trasmessi ad alcun gestore. In questo caso l'agevolazione, qualora spettante, potrebbe essere erogata

²⁰ Si evidenzia che il periodo di competenza dell'agevolazione, analogamente a quanto previsto per gli altri bonus sociali, coincide con l'anno di validità della DSU.

con bonifico domiciliato solo se il nucleo non ha percepito il bonus per le forniture alimentate a gas metano.

SPUNTI DI CONSULTAZIONE:

S 27. Si ritiene che vi siano ulteriori elementi di rilievo in relazione alla gestione dei casi di variazioni rilevanti nelle condizioni di ammissione all'agevolazione di cui l'Autorità dovrebbe tener conto?

S 28. Quale opzione si ritiene preferibile per l'erogazione della compensazione nei casi di variazione dell'abitazione di residenza?

Motivare le risposte e, in caso non si condividano gli orientamenti illustrati, formulare proposte alternative.

7 Modalità di copertura degli oneri

- 7.1 L'articolo 3, comma 9, del decreto-legge 185/08, come modificato dall'articolo 1-bis del decreto-legge 21/26, prevede che, nel caso della fornitura del teleriscaldamento, l'Autorità istituisca *“un'apposita componente tariffaria volta ad alimentare un conto gestito dalla Cassa per i servizi energetici e ambientali”*. La copertura degli oneri derivanti dal riconoscimento del bonus sociale per il teleriscaldamento è pertanto assicurata mediante una specifica componente tariffaria destinata ad alimentare un apposito conto presso la CSEA.
- 7.2 Gli oneri da coprire mediante la componente tariffaria comprendono non soltanto le risorse destinate all'erogazione del bonus sociale per il teleriscaldamento, ma anche i costi necessari all'implementazione e alla gestione del relativo meccanismo di riconoscimento ed erogazione del beneficio, inclusi quelli connessi alla predisposizione e all'operatività dei sistemi informativi necessari alla gestione dei flussi informativi tra i soggetti coinvolti.
- 7.3 Ferma restando la necessità di assicurare la copertura integrale degli oneri di cui al precedente paragrafo, la disposizione normativa non definisce le caratteristiche della componente tariffaria, né individua la tipologia di componente da adottare. La norma si limita infatti a prevedere l'istituzione di un'apposita componente tariffaria destinata alla copertura degli oneri del bonus sociale per il teleriscaldamento, demandando all'Autorità l'individuazione delle relative modalità di applicazione. In particolare, la componente può essere applicata sulla base di diversi *driver* tariffari (quali, a titolo esemplificativo, il numero di punti di fornitura, l'energia termica erogata o la potenza disponibile), purché idonei ad assicurare la copertura degli oneri e la loro ripartizione tra gli utenti del servizio.
- 7.4 Tra le possibili opzioni sopra richiamate, si ritiene preferibile l'applicazione della componente tariffaria monomia all'energia termica erogata agli utenti. Tale soluzione presenta infatti minori criticità implementative, in quanto la componente energia è presente nelle strutture tariffarie adottate da tutti gli

- esercenti il servizio di teleriscaldamento. L'applicazione della componente sulla base dell'energia erogata consentirebbe pertanto di limitare gli interventi necessari per la sua introduzione, evitando le complessità che potrebbero derivare dall'utilizzo di grandezze tariffarie non previste da tutte le strutture tariffarie vigenti.
- 7.5 Tale soluzione appare altresì preferibile sotto il profilo dell'equità, in quanto consente di ripartire gli oneri in misura proporzionale ai quantitativi di energia termica effettivamente forniti agli utenti, assicurando una maggiore correlazione tra il contributo richiesto e l'utilizzo del servizio di teleriscaldamento.
- 7.6 L'applicazione della componente tariffaria all'energia erogata potrebbe, in linea teorica, determinare effetti distorsivi sui consumi, in quanto comporta l'inclusione di una componente di natura parafiscale nel corrispettivo unitario dell'energia termica. Nel caso di specie, tale criticità non appare tuttavia significativa, sia in ragione del presumibile limitato ammontare della componente rispetto al prezzo complessivo del servizio, sia in considerazione della ridotta elasticità della domanda di calore rispetto alle variazioni di prezzo.
- 7.7 Con riferimento alle modalità di determinazione della componente tariffaria, si propone che il relativo livello sia definito con cadenza annuale sulla base delle previsioni degli oneri da coprire e dei quantitativi di energia termica attesi nel medesimo periodo. Il livello della componente potrà essere aggiornato nel corso dell'anno in funzione dell'evoluzione delle relative stime, al fine di garantire l'equilibrio del conto presso la CSEA e l'integrale copertura degli oneri sostenuti.
- 7.8 La componente tariffaria così determinata sarà applicata dagli esercenti del servizio di teleriscaldamento, agli utenti domestici e non domestici, in aggiunta ai corrispettivi previsti dalle condizioni economiche di fornitura applicate agli utenti finali. Tale componente non concorrerà alla determinazione dei ricavi riconosciuti agli esercenti nell'ambito del vincolo ai ricavi definito dall'Autorità e gli importi riscossi a tale titolo saranno destinati ad alimentare il conto istituito presso la CSEA per la copertura degli oneri del bonus sociale per il teleriscaldamento.
- 7.9 Con riferimento al primo periodo di applicazione del meccanismo, si evidenzia che il bonus sociale per il teleriscaldamento dovrà essere riconosciuto anche con riferimento ai consumi dell'anno 2026, mentre la componente tariffaria destinata alla copertura dei relativi oneri potrà essere applicata solo successivamente alla conclusione del presente procedimento. Nel caso in cui la componente fosse dimensionata su base annuale, gli oneri relativi all'intero anno 2026 dovrebbero essere recuperati in pochi mesi, determinando un livello della componente tariffaria sensibilmente superiore a quello atteso a regime.
- 7.10 Al fine di evitare tale effetto, si propone che, in sede di prima applicazione, la componente tariffaria sia determinata considerando un orizzonte temporale biennale, comprendente gli anni 2026 e 2027. In tal modo, gli oneri relativi al primo anno di operatività del meccanismo potranno essere recuperati su un

periodo più ampio, contenendo il livello della componente tariffaria rispetto a quanto risulterebbe da un dimensionamento su base annuale. Eventuali disavanzi temporanei del conto istituito presso la CSEA potranno essere coperti mediante l'utilizzo delle disponibilità presenti su altri conti gestiti dalla medesima Cassa. Tale soluzione appare sostenibile anche in considerazione della limitata diffusione del servizio di teleriscaldamento sul territorio nazionale, che lascia presumere un impatto contenuto sugli equilibri finanziari complessivi della CSEA.

- 7.11 Con riferimento alle modalità di gestione dei flussi finanziari connessi alla copertura degli oneri del bonus sociale per il teleriscaldamento, si propone di adottare soluzioni analoghe a quelle già previste nei settori regolati dell'energia, al fine di assicurare uniformità regolatoria, semplicità applicativa e contenimento degli oneri amministrativi per i soggetti coinvolti.
- 7.12 In particolare, ciascun esercente determinerà con cadenza mensile il saldo tra il gettito derivante dall'applicazione della componente tariffaria agli utenti finali e gli importi riconosciuti nel medesimo periodo a titolo di bonus sociale per il teleriscaldamento.
- 7.13 Qualora tale saldo risulti positivo, il relativo importo sarà versato alla CSEA entro il giorno 15 del secondo mese successivo a quello in cui è avvenuta la fatturazione. Qualora, invece, il saldo risulti negativo, la CSEA provvederà a liquidare il relativo importo all'esercente entro 60 giorni dal termine del mese in cui è avvenuta la fatturazione, secondo modalità definite da CSEA e approvate dall'Autorità.
- 7.14 In caso di mancato o parziale versamento degli importi dovuti alla CSEA entro i termini previsti, si propone di applicare interessi di mora secondo criteri analoghi a quelli già previsti nei settori regolati dell'energia. In particolare, sulla somma dovuta saranno applicati interessi di mora pari al tasso di interesse legale per ritardi fino a 14 giorni e, per ritardi superiori, al tasso di riferimento della Banca Centrale Europea maggiorato di cinque punti percentuali, nel rispetto dei limiti previsti dalla normativa vigente.

SPUNTI DI CONSULTAZIONE:

S 29. Si condividono le modalità di copertura degli oneri relativi al bonus sociale teleriscaldamento?

S 30. Si condivide l'ipotesi di determinare con cadenza bimestrale il saldo tra il gettito derivante dall'applicazione della componente tariffaria agli utenti finali e gli importi riconosciuti nel medesimo periodo a titolo di bonus sociale per il teleriscaldamento?

Motivare le risposte

8 Obblighi informativi dei gestori e monitoraggio dei processi

- 8.1 In analogia con gli altri bonus sociali, l'Autorità è orientata a introdurre un monitoraggio delle attività connesse alla gestione della compensazione introdotta dal decreto-legge 21/26. L'Autorità intende strutturare l'intero processo di riconoscimento stabilendo le modalità di restituzione dei flussi dati da parte dei gestori successivamente all'erogazione del bonus sociale per il servizio di teleriscaldamento.
- 8.2 Per tale motivo si propone di prevedere che i gestori provvedano a trasmettere al SII, secondo le modalità da questo definite, a cadenza mensile o in alternativa annuale entro il mese di aprile/maggio di ciascun anno $a+1$, l'esito delle verifiche effettuate.
- 8.3 La rendicontazione relativa alle agevolazioni corrisposte (utenze dirette e indirette) o trattenute a compensazione della morosità pregressa del beneficiario, va comunicata al SII mensilmente o annualmente entro il mese di giugno-luglio.
- 8.4 A fronte di ciascun bonus collegato a un nucleo familiare agevolabile (contraddistinto da un codice bonus univoco), i gestori dovranno fornire all'Autorità per il tramite del SII almeno le seguenti informazioni:
- codice pratica SII;
 - verifica di ammissibilità e restituzione dell'esito della pratica (verranno definiti appositi codici per esiti positivi o negativi di tale verifica);
 - se la verifica di ammissibilità ha dato esito positivo, importo erogato o trattenuto a compensazione della morosità pregressa e data di erogazione (o di emissione della fattura contabilizzante l'agevolazione);
 - l'elenco delle utenze cessate nell'anno a ; in questo caso il gestore comunica altresì se noto il nuovo indirizzo di abitazione del nucleo familiare, l'importo dell'agevolazione dovuta al beneficiario, ovvero l'importo eventualmente compensato.
- 8.5 In base ai dati relativi agli esiti di cui al precedente punto, il SII trasmette a CSEA, entro il mese di luglio di ciascun anno $a+1$ ed entro il mese di febbraio di ciascun

anno $a+2$ nel caso di pratiche tardive, cioè lavorate oltre i termini ordinari, le informazioni relative alle pratiche esitate positivamente necessarie per la compensazione e le successive verifiche delle somme erogate a titolo di bonus e in particolare:

- il codice pratica;
- l'importo dell'agevolazione erogata, ovvero l'importo compensato.

- 8.6 Si precisa che l'agevolazione si intende erogata all'utente beneficiario nel momento in cui il gestore provvede all'emissione delle fatture di pagamento contabilizzanti l'agevolazione, o all'emissione della rimessa diretta, ovvero trattiene a compensazione della morosità pregressa l'agevolazione spettante all'utente.
- 8.7 In base agli esiti comunicati dai gestori, l'Autorità è orientata a prevedere che il SII effettui l'attività di raccolta e l'elaborazione dei dati funzionali al monitoraggio del corretto funzionamento del processo. Tali dati dovranno pertanto essere successivamente messi a disposizione dell'Autorità in forma aggregata, secondo le modalità definite con successiva determina del direttore della Direzione Consumatori e Utenti.
- 8.8 Ciascun gestore del servizio di teleriscaldamento provvede a dare la più ampia pubblicità alle disposizioni relative all'agevolazione, anche tramite il proprio sito internet, se presente.

SPUNTI DI CONSULTAZIONE:

S 31. Si condivide quanto illustrato in merito alle informazioni che dovranno essere comunicate al SII dai gestori territorialmente competenti?

S 32. Si condivide quanto previsto in merito alle comunicazioni che dovranno essere successivamente effettuate dal SII nei confronti della CSEA ai fini del monitoraggio dell'erogazione del bonus sociale teleriscaldamento?

Motivare le risposte.

9 Informazione e tutela degli utenti domestici

- 9.1 La deliberazione 16 luglio 2019 313/2019/R/tlr ha approvato le disposizioni in materia di trasparenza per il servizio di teleriscaldamento e teleraffrescamento per il periodo di regolazione dal 1° gennaio 2020 al 31 dicembre 2023. Le disposizioni includono i contenuti minimi dei contratti di fornitura e dei documenti di fatturazione, le modalità di pubblicazione dei prezzi applicati dagli esercenti e altre informazioni relative alla qualità del servizio e alle prestazioni ambientali.

- 9.2 Con la deliberazione 15 dicembre 2020 537/2020/E/tlr, l’Autorità ha previsto la graduale estensione al settore del teleriscaldamento e teleraffrescamento del sistema di tutele per l’empowerment e la risoluzione delle controversie dei clienti e utenti dei settori regolati con l’obiettivo di uniformare i livelli di tutela per tutti i consumatori (strumenti informativi – contact center - e di risoluzione delle controversie). Il contact center informativo, la gestione di reclami, istanze, controversie e segnalazioni e l’help desk per le associazioni sono gestiti in avvalimento, per conto dell’Autorità, da Acquirente Unico mediante il Servizio Conciliazione e lo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente, sulla base delle discipline procedurali e operative di cui al TICO²¹ e all’allegato A della deliberazione 383/2016/E/com.
- 9.3 Successivamente, con la deliberazione 233/2023/E/com, l’Autorità ha completato il percorso di graduale estensione del sistema di tutele prevedendo il tentativo obbligatorio di conciliazione anche per gli utenti del settore del teleriscaldamento in caso di controversie non risolte con il reclamo al fornitore. Gli operatori del teleriscaldamento sono tenuti a partecipare alle procedure di conciliazione attivate dagli utenti presso il Servizio Conciliazione dell’Autorità e l’eventuale verbale di accordo ha valore di titolo esecutivo. La mancata partecipazione al Servizio costituisce presupposto per l’esercizio del potere prescrittivo e sanzionatorio dell’Autorità; in caso di mancato accordo, l’utente può rivolgersi al giudice competente per la soluzione della controversia.
- 9.4 La medesima deliberazione ha disciplinato gli obblighi informativi verso gli utenti in tema di ADR e gli obblighi di adeguamento degli operatori²², nonché il coordinamento con la regolazione sulla qualità commerciale del servizio di teleriscaldamento e teleraffrescamento (RQCT) di cui all’ Allegato B della deliberazione 9 dicembre 2025, 546/2025/R/tlr.
- 9.5 Al fine di garantire la gestione delle richieste di informazioni telefoniche, delle segnalazioni e dei reclami scritti inviati allo Sportello anche in relazione al bonus sociale teleriscaldamento, sarà necessario prevedere che gli operatori del call center medesimo possano accedere alle informazioni sulle pratiche relative ai bonus.
- 9.6 Tale accesso avverrà secondo le modalità previste per la gestione delle richieste di informazioni e dei reclami relativi agli altri bonus sociali, ferma restando la

²¹ Cfr. l’Allegato A alla deliberazione dell’Autorità 5 maggio 2016, 209/2016/E/com e s.m.i. recante il Testo Integrato Conciliazione (TICO).

²² La deliberazione prevede che gli esercenti si dotino di procedure interne organizzative e operative idonee a: gestire correttamente le richieste di conciliazione; assicurare la partecipazione alle sessioni conciliative nei tempi previsti; dare esecuzione agli esiti delle procedure ADR; individuino referenti dedicati o strutture aziendali responsabili della gestione delle controversie; adeguino i propri sistemi informativi e i flussi documentali per tracciare reclami e procedure di conciliazione e garantire la trasparenza e la verificabilità delle interazioni con i clienti. Gli esercenti devono inoltre assicurare la formazione del personale coinvolto nella gestione dei reclami e delle conciliazioni e rispettare le tempistiche di adeguamento stabilite dalla deliberazione, anche ai fini della piena operatività del sistema ADR.

sottoscrizione di un apposito accordo di nomina del responsabile del trattamento dei dati personali, in conformità all'articolo 28 del Regolamento (UE) 2016/679, in base alle attività svolte in avvalimento.

- 9.7 Al riguardo si precisa che l'Autorità, analogamente a quanto effettuato nei settori energetici, idrico e dei rifiuti, è orientata a prevedere che lo Sportello effettui nei confronti dei soggetti regolati azioni volte alla tutela dei clienti e utenti finali che presentano segnalazioni o reclami scritti in tema di bonus sociale teleriscaldamento. Conseguentemente i gestori, in coerenza con quanto disposto dalla regolazione di cui sopra, dovranno fornire riscontro alle richieste di informazioni inviate loro dallo Sportello.
- 9.8 In relazione agli adempimenti informativi agli aventi diritto prescritti in materia di trattamento dei dati personali dagli articoli 12 e seguenti del GDPR si ritiene che, una volta definito in dettaglio il complesso processo di trattamento, ogni titolare di attività di trattamento, segnatamente INPS, Autorità e i gestori che intervengono nell'iter per l'erogazione del bonus sociale teleriscaldamento, provvedano alla pubblicazione sul proprio sito internet istituzionale di una completa informativa sul trattamento dei dati e che la stessa sia anche trasmessa agli aventi diritto in occasione dell'invio del documento di riscossione contenente l'agevolazione riconosciuta.
- 9.9 L'Autorità, in coerenza con quanto disposto in relazione all'erogazione degli altri bonus sociali, è orientata a prevedere l'invio di comunicazioni ai potenziali beneficiari del bonus sociale teleriscaldamento e nei seguenti casi:
- a) le verifiche di ammissibilità previste non siano andate a buon fine e l'agevolazione non venga, pertanto, erogata; tale comunicazione dovrà contenere, come minimo, i seguenti elementi:
 - informazioni generali in merito al processo di riconoscimento automatico dell'agevolazione previsto dalla normativa;
 - motivi di non ammissione all'agevolazione;
 - possibilità o meno di correggere le eventuali incongruenze che hanno comportato la non ammissione;
 - riferimento dello Sportello per eventuali richieste di informazioni o reclami;
 - b) qualora l'agevolazione venga erogata tramite bonifico domiciliato, la comunicazione dovrà contenere, almeno le seguenti informazioni:
 - comunicazione dell'ammissione all'agevolazione, tramite riconoscimento automatico;
 - quantificazione della compensazione e modalità di erogazione;
 - luogo e termini temporali previsti per il ritiro del bonifico (o altro strumento di pagamento);

- riferimento dello Sportello per eventuali richieste di informazioni o reclami.

- 9.10 In ultimo, nella fattura inviata al cliente domestico diretto il gestore sarà tenuto a dare separata evidenza della suddetta agevolazione e a inserire, in ciascuna fattura nella quale venga riconosciuta la compensazione, la seguente dicitura: *“La sua fornitura è ammessa al bonus sociale teleriscaldamento per disagio economico ai sensi del decreto-legge del 19 febbraio 2026 n.21 e del decreto-legge 26 ottobre 2019, n. 124”*.

SPUNTI DI CONSULTAZIONE:

S 33. Si condividono gli orientamenti dell’Autorità in merito alle attività dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente in tema di bonus sociale teleriscaldamento?

S 34. Si ritiene vi siano altri elementi che debbano essere presi in considerazione? Motivare le risposte.