

## **DETERMINAZIONE N. 04/2026-DICU**

### **APPROVAZIONE DEI FORMAT DI COMUNICAZIONE PER GLI UTENTI FINALI PREVISTE DALL'ALLEGATO A ALLA DELIBERAZIONE 355/2025/R/RIF**

#### **IL DIRETTORE DELLA DIREZIONE CONSUMATORI E UTENTI**

##### **VISTI:**

- il Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016, n. 2016/679;
- la legge 14 novembre 1995, n. 481, come successivamente modificata e integrata, recante “Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità”;
- il decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, recante “Codice in materia di protezione dei dati personali, recante disposizioni per l’adeguamento dell’ordinamento nazionale al regolamento (UE) n. 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE”;
- il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, recante “Norme in materia ambientale”;
- il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 5 dicembre 2013, n. 159, recante “Regolamento concernente la revisione delle modalità di determinazione e i campi di applicazione dell’Indicatore della situazione economica equivalente (ISEE)” e successive modifiche e integrazioni (di seguito: d.P.C.M. 159/13);
- la legge 27 dicembre 2013, n. 147, recante “Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge di stabilità 2014)” e, in particolare, l’articolo 1, comma 639, con il quale è stata istituita la tassa sui rifiuti (TARI), a copertura del costo del servizio di gestione dei rifiuti urbani ed assimilati;
- la legge 27 dicembre 2017, n. 205, recante “Bilancio di previsione dello Stato per l’anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020” e, in particolare, l’articolo 1, commi 527 e 528, che prevedono, rispettivamente, l’assegnazione all’Autorità per l’energia elettrica, il gas e il sistema idrico delle funzioni di regolazione e controllo in materia di rifiuti urbani e assimilati e la variazione della denominazione da «Autorità per l’energia elettrica, il gas e il sistema idrico» in «Autorità di regolazione per energia, reti e ambiente (ARERA)»;
- il decreto-legge 26 ottobre 2019, n. 124, recante “Disposizioni urgenti in materia fiscale e per esigenze indifferibili”, convertito, con modificazioni, dalla legge 19

dicembre 2019, n. 157;

- il decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 21 gennaio 2025, n. 24, recante “Regolamento recante principi e criteri per la definizione delle modalità applicative delle agevolazioni tariffarie in favore degli utenti domestici del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani in condizioni economico-sociali disagiate” pubblicato nella G.U. n. 60 del 13 marzo 2025 (di seguito: d.P.C.M. 21 gennaio 2025);
- la deliberazione dell’Autorità 15 marzo 2022, 102/2022/R/com, recante “Disposizioni in materia di obblighi informativi di natura anagrafica a carico degli operatori dei settori di competenza dell’Autorità di regolazione per energia reti e ambiente - Testo integrato anagrafica operatori (TIAO);
- la deliberazione dell’Autorità 23 febbraio 2021, 63/2021/R/com, recante “Modalità applicative del regime di riconoscimento automatico agli aventi diritto dei bonus sociali elettrico, gas e idrico per disagio economico” e i relativi Allegati A, B, C e D;
- la deliberazione dell’Autorità 27 maggio 2021, 223/2021/R/com, recante “Modalità di trasmissione dall’Istituto Nazionale per la Previdenza Sociale al Sistema Informativo Integrato gestito da Acquirente Unico S.p.A., dei dati necessari al processo di riconoscimento automatico dei bonus sociali elettrico, gas e idrico per disagio economico”;
- la deliberazione dell’Autorità 15 ottobre 2024, 404/2024/R/com, recante “Disposizioni alla Cassa per i servizi energetici e ambientali (CSEA) per la stipula di una nuova convenzione con Poste Italiane S.p.A. per il servizio di erogazione materiale del bonus sociale gas ai clienti domestici indiretti e modificazioni alla deliberazione dell’Autorità 63/2021/R/com”;
- la deliberazione dell’Autorità 27 dicembre 2024, 575/2024/R/com, con cui l’Autorità ha approvato lo “Schema di Convenzione tra l’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente e l’Associazione Nazionale Comuni Italiani per l’esercizio, la manutenzione e lo sviluppo del sistema di gestione dei bonus elettrici per disagio fisico”;
- la deliberazione dell’Autorità 11 marzo 2025, 93/2025/R/com, recante “Approvazione dello Schema di Convenzione tra la Cassa per i Servizi Energetici e Ambientali (CSEA) e Poste Italiane S.p.A. per il servizio di erogazione materiale dei bonus sociali ai clienti domestici, ai sensi della deliberazione dell’Autorità 404/2024/R/com”;
- la deliberazione dell’Autorità 1° aprile 2025, 133/2025/R/rif, recante “Avvio di procedimento e disposizioni urgenti per l’attuazione del riconoscimento del “Bonus sociale rifiuti” agli utenti domestici del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani in condizioni economico sociali disagiate, in attuazione dell’articolo 57-bis del decreto-legge 124/19 e del d.P.C.M. 21 gennaio 2025”;
- la deliberazione 4 marzo 2025, 71/2025/R/com, recante: “Disposizioni ad Acquirente Unico S.p.A. per l’affidamento del servizio di postalizzazione delle comunicazioni ai cittadini in materia di bonus sociali” (di seguito: deliberazione 71/2025/R/com);

- la deliberazione dell’Autorità 29 luglio 2025, 355/2025/R/rif, recante “Disposizioni per il riconoscimento del bonus sociale rifiuti agli utenti domestici del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani in condizioni economico sociali disagiate, in attuazione dell’articolo 57-bis del decreto-legge 124/19 e del d.P.C.M 21 gennaio 2025, e modificazioni alle deliberazioni dell’Autorità 63/2021/R/com, 366/2021/R/com, 55/2018/E/idr e al TICO” (di seguito: deliberazione 355/2025/R/rif) e il relativo Allegato A, recante “Testo Unico per la regolazione delle modalità applicative per il riconoscimento del bonus sociale rifiuti” (di seguito: TUBR);
- la deliberazione dell’Autorità 23 dicembre 2025, 584/2025/R/rif, recante “Disposizioni per l’ulteriore minimizzazione dei flussi di dati relativi al bonus sociale rifiuti e per l’integrazione e la rettifica di errori materiali del TUBR” (di seguito: deliberazione 584/2025/R/rif);
- la deliberazione 14 aprile 2026, 123/2026/R/rif recante “Semplificazione della disciplina relativa al bonus rifiuti di cui al TUBR e disposizioni transitorie per il 2026” (di seguito: deliberazione 123/2026/R/rif);
- la determinazione 6 giugno 2024, n. 7/DICU/2024;
- la determinazione 24 gennaio 2022, n. 2/2022 – DACU;
- il parere del Garante per la protezione dei dati personali del 17 luglio 2025, n. 420, trasmesso all’Autorità con comunicazione del 18 luglio 2025 (prot. Autorità 51575, del 18 luglio 2025);
- la proposta tecnica per lo sviluppo del bonus rifiuti, inviata dal Segretario Generale di ANCI il 23 settembre 2025 (prot. 276/AMM/VN/lp) (prot. Autorità 67807, del 24 settembre 2025);
- la risposta fornita dal Segretario Generale dell’Autorità ad ANCI, in data 7 ottobre 2025, recante “Riscontro Vostra comunicazione del 23 settembre 2025 (prot. Arera 65807, del 24 settembre 2025) recante la Proposta Tecnica per lo sviluppo delle attività per la gestione del bonus rifiuti, ai sensi della deliberazione 355/2025/R/rif e del relativo Allegato A (TUBR) e della deliberazione 575/2024/R/com”, (prot. Autorità 69051, dell’8 ottobre 2025);
- la “Convenzione tra l’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente e l’Associazione Nazionale Comuni Italiani per l’esercizio e la manutenzione e lo sviluppo del sistema di gestione del bonus sociale per l’energia elettrica per disagio fisico e del bonus sociale rifiuti”;

#### **CONSIDERATO CHE:**

- con la deliberazione 355/2025/R/rif, l’Autorità ha approvato il Testo Unico per la regolazione delle modalità applicative per il riconoscimento del bonus sociale rifiuti (di seguito: TUBR);

- con la deliberazione 584/2025/R/rif, sono state adottate disposizioni per l'ulteriore minimizzazione dei flussi di dati relativi al bonus sociale rifiuti e per l'integrazione e la rettifica di errori materiali del TUBR;
- con la deliberazione 123/2026/R/rif, sono state introdotte ulteriori semplificazioni e delucidazioni sul meccanismo di riconoscimento del bonus sociale, con particolare riferimento, tra gli altri, all'erogazione del bonus in presenza di agevolazione a carattere locale, alla gestione dei casi di cessazione della fornitura e di morosità pregressa degli utenti;
- nell'ambito delle attività di implementazione del bonus sociale rifiuti, l'Autorità, tramite il SII, ha comunicato a SGAtè, in qualità di responsabile del trattamento dati degli enti erogatori, i flussi dati relativi agli utenti potenzialmente agevolabili come risultanti dalle DSU ordinarie relative al 2025 attestate da INPS nei mesi precedenti;
- SGAtè, ha messo a disposizione i dati funzionali all'erogazione del bonus sociale all'ente erogatore, ovvero al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti (di seguito: GTRU), territorialmente competente, individuato dall'ente erogatore medesimo come responsabile del trattamento dati, ai fini della successiva valutazione di ammissibilità ed erogazione della compensazione, come previsto dall'articolo 4, comma 7, del TUBR;
- ai sensi dell'articolo 5, comma 1, del TUBR gli enti erogatori erano tenuti a iscriversi a SGAtè entro il 31 gennaio 2026 ed entro tale termine erano tenuti a designare, tramite SGAtè e in coerenza con quanto comunicato all'Anagrafica Territoriale del servizio di gestione dei rifiuti urbani (ATRIF), il GTRU territorialmente competente quale responsabile del trattamento per il riconoscimento del bonus sociale.
- ai sensi dell'articolo 5, comma 3, I GTRU territorialmente competenti erano tenuti a iscriversi a SGAtè entro il 28 febbraio 2026, mentre i soggetti che assumono la qualifica di gestori dopo la data di entrata in vigore della delibera 355/2025/R/rif sono tenuti alle attività di accreditamento entro 3 mesi dalla data di operatività;
- l'articolo 7 del TUBR prevede che il GTRU territorialmente competente verifichi il rispetto delle condizioni oggettive di ammissibilità con riferimento all'utenza agevolabile;
- l'articolo 12 definisce i casi in cui l'erogazione della compensazione debba essere effettuata attraverso la corresponsione di un contributo una *tantum*, erogato mediante bonifico domiciliato, dall'Autorità, per il tramite di CSEA;
- in continuità con quanto stabilito per il settore idrico, anche per l'erogazione del bonus sociale rifiuti l'Autorità ha introdotto specifiche disposizioni di tutela per i nuclei familiari la cui abitazione sia collocata in territori in cui il GTRU territorialmente competente non abbia effettuato le attività di accreditamento che consentono l'erogazione automatica della prestazione sociale, ovvero per i casi in cui l'ente erogatore non abbia ancora provveduto a designare il GTRU territorialmente competente;

- inoltre, in analogia con quanto previsto per gli altri bonus sociali, il TUBR prevede che gli utenti finali siano informati dei differenti passaggi prodromici all'erogazione del bonus, e, a tal fine, l'articolo 15 del TUBR stabilisce quali comunicazioni debbano essere inviate agli utenti, per consentire una informazione puntuale sullo stato della pratica di bonus sociale ad essi collegata.
- in particolare, è previsto che Acquirente Unico, per conto dell'Autorità, invii al soggetto dichiarante la DSU, apposta comunicazione, che rappresenta al cittadino:
  - la mancanza dei requisiti di ammissibilità e quindi l'esito negativo del procedimento per il riconoscimento automatico del bonus sociale rifiuti;
  - il diritto all'erogazione del bonus sociale rifiuti tramite bonifico domiciliato, nei casi espressamente previsti dall'articolo 12 e indicazioni relative alle modalità e ai tempi di ritiro del medesimo bonifico;
  - la possibilità di recarsi presso il GTRU territorialmente competente nei casi in cui il gestore non sia accreditato al sistema SGAt e ai fini dell'erogazione diretta del bonus sociale da parte del gestore
  - la possibilità di recarsi presso l'ente erogatore ai fini dell'erogazione qualora quest'ultimo non abbia provveduto a designare il GTRU territorialmente competente;
- ai sensi dell'articolo 15 comma 5, del TUBR, i contenuti di dettaglio delle comunicazioni di cui al precedente alinea sono definiti con determinazione del Direttore della Direzione Consumatori e Utenti.

**CONSIDERATO CHE:**

- l'articolo 5, comma 5.11 del d.P.C.M. 159/13 prevede che INPS, per il tramite dell'Agenzia delle entrate, rilevi le eventuali omissioni o difformità delle DSU presentate dai cittadini che possono, in questi casi, presentare una nuova DSU, oppure dichiarare la validità della medesima DSU ai fini dell'erogazione della prestazione. In questi casi l'Ente Erogatore può richiedere idonea documentazione atta a dimostrare la completezza e veridicità dei dati indicati nella dichiarazione;
- con delibera 123/2026/R/RIF l'Autorità ha previsto, per l'anno 2026, di integrare il flusso ordinario che ANCI riceve dal Sistema Informativo Integrato (di seguito: SII) con i dati delle DSU contenenti omissioni e/o difformità del 2025, poiché tali dati sono stati inviati da INPS all'Autorità, tramite il SII, successivamente al mese di febbraio 2026;
- a seguito del ricevimento di tali flussi, sono giunte all'Autorità, per il tramite di ANCI, segnalazioni dagli Enti Erogatori relative alla necessità di informare il cittadino in caso in cui la DSU presentata all'INPS presenti omissioni o difformità per consentire al medesimo di sanare le situazioni che impediscono l'erogazione del bonus sociale.

**RITENUTO OPPORTUNO:**

- fornire una puntuale informazione agli utenti finali, con le tempistiche stabilite dall'articolo 15 del TUBR, in relazione al diritto effettivo al ricevimento del bonus sociale rifiuti e ai casi in cui il bonus debba essere erogato con modalità differenti rispetto all'erogazione del bonus medesimo nei documenti di fatturazione emessi nell'anno  $a+1$ ;
- definire i testi delle comunicazioni da inviare ai soggetti interessati previste dall'articolo 15 del TUBR, con particolare riferimento ai casi:
  - di esito negativo del procedimento per il riconoscimento automatico del bonus sociale rifiuti, con specifica indicazione dei motivi del mancato riconoscimento dell'agevolazione;
  - di erogazione del bonus tramite bonifico domiciliato nei casi previsti dall'articolo 12 de TUBR contenente le indicazioni relative alle modalità e ai tempi di ritiro del bonifico medesimo;
  - di erogazione diretta del bonus sociale rifiuti da parte di gestori territorialmente competenti che non hanno provveduto ad accreditarsi a SGAtè ai sensi dell'articolo 15 comma 3;
  - di erogazione diretta del bonus sociale rifiuti da parte degli enti erogatori che non hanno provveduto a designare su SGAtè il GTRU territorialmente competente, ai sensi dell'articolo 15 comma 4
- per quanto attiene alle comunicazioni inviate in caso di mancato riconoscimento del bonus sociale, prevedere la predisposizione di due testi differenti a seconda che il problema che impedisce l'erogazione del bonus riguardi l'ammissibilità della fornitura verificata dal GRTU o criticità collegate all'attestazione ISEE che potrebbero essere superate dal cittadino con la presentazione di ulteriore documentazione;
- procedere, quindi, all'approvazione del testo delle comunicazioni previste dall'articolo 15 del TUBR per il successivo invio agli utenti interessati con riferimento alle seguenti fattispecie:
  - mancato riconoscimento del bonus sociale (Allegato 1);
  - mancato riconoscimento del bonus sociale in caso di criticità collegate all'attestazione ISEE (Allegato 2).
  - erogazione tramite bonifico domiciliato (Allegato 3);
  - modalità di riscossione diretta del bonus sociale in caso di GTRU non accreditato a SGAtè (Allegato 4);
  - modalità di riscossione diretta del bonus sociale in caso di GTRU non designato

dall'ente erogatore (Allegato 5);

- dare mandato ad Acquirente Unico al fine di integrare il set di comunicazioni attualmente previste dal contratto in essere tra Acquirente Unico S.p.A. e Postel S.p.A./Poste Italiane S.p.A. e di effettuare tutte le attività necessarie per inviare le comunicazioni di cui agli Allegati 1, 2, 3,4 e 5 agli utenti interessati.

### **DETERMINA**

- 1.1 di definire i *format* di comunicazione per gli utenti finali potenziali beneficiari di bonus sociale, come stabilito dall'articolo 15 del TUBR;
- 1.2 di approvare i modelli di comunicazione allegati alla presente determina, di cui costituiscono parte integrante, da inviare agli utenti finali, con le tempistiche stabilite dall'articolo 15 del TUBR, con particolare riferimento alle seguenti fattispecie:
  - mancato riconoscimento del bonus sociale (Allegato 1);
  - mancato riconoscimento del bonus sociale in caso di criticità collegate all'attestazione ISEE (Allegato 2);
  - erogazione tramite bonifico domiciliato (Allegato 3);
  - modalità di riscossione diretta del bonus sociale in caso di GTRU non accreditato a SGAt (Allegato 4);
  - modalità di riscossione diretta del bonus sociale in caso di GTRU non designato dall'ente erogatore (Allegato 5);
- 1.3 di prevedere che l'invio delle comunicazioni di cui ai precedenti punti venga effettuato con le tempistiche stabilite dal TUBR e sia ricompreso, senza ulteriori oneri, nei servizi di postalizzazione oggetto della Convenzione in essere tra Acquirente Unico e Postel S.p.A./Poste Italiane S.p.A., in attuazione della deliberazione 71/2025/R/com;
- 1.4 di trasmettere il presente provvedimento ad ANCI, Acquirente Unico S.p.A. e alla Cassa per i Servizi Energetici e Ambientali, per i seguiti di competenza;
- 1.5 di pubblicare la presente determinazione sul sito internet dell'Autorità [www.arera.it](http://www.arera.it).

26 giugno 2026

IL DIRETTORE  
*Rosita Carnevalini*