ARERA
Autorità di Regolazione
per Energia Reti e Ambiente

DETERMINAZIONE N. 7/2026 DICU

MODIFICA DELLA COMUNICAZIONE AI POTENZIALI INDIRETTI GAS DI CUI ALL'ALLEGATO ALLA DETERMINAZIONE 2/2022–DACU

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 e s.m.i. (di seguito: GDPR);
- la legge 14 novembre 1995, n. 481;
- il decreto legislativo 30 giugno 2003, n.196 e s.m.i. (di seguito: Codice Privacy);
- il decreto-legge 29 novembre 2008, n. 185, convertito in legge con modificazioni dall'articolo 1 della legge 28 gennaio 2009, n. 2, e, in particolare, l'articolo 3, commi 9 e 9-bis;
- 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 (di seguito: decreto-legge n. 124/19);
- la deliberazione dell'Autorità 28 gennaio 2020, 14/2020/R/com;
- la deliberazione 23 febbraio 2021, 63/2021/R/com e s.m.i. (di seguito: deliberazione 63/2021/R/com);
- la deliberazione 18 maggio 2021, 200/2021/R/com;
- la deliberazione 27 maggio 2021, 223/2021/R/com (di seguito: deliberazione 223/2021/R/com);
- la deliberazione 22 giugno 2021, 257/2021/R/com (di seguito: deliberazione 257/2021/R/com);
- la deliberazione 3 agosto 2021, 343/2021/A;
- la deliberazione 9 novembre 2021, 480/2021/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 previste dai provvedimenti dell'Autorità*" (di seguito: deliberazione 480/2021/R/com);
- la deliberazione 28 dicembre 2023, 622/2023/R/com (di seguito: deliberazione 622/2023/R/com);
- la deliberazione 17 settembre 2024, 362/2024/A recante "*Approvazione del regolamento dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente relativo agli adempimenti in materia di trattamento dei dati personali, ai sensi dell'articolo 29 del Regolamento (UE) n. 2016/679 e dell'articolo 2-quaterdecies del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196*";

- la deliberazione 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"* (di seguito: deliberazione 404/2024/R/com);
- 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 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*" (di seguito: 93/2025/R/com);
- l'accordo di nomina sottoscritto il 24 giugno 2021 con Acquirente Unico S.p.A. quale responsabile del trattamento dei dati personali per le attività relative alla gestione dei bonus sociali per disagio economico;
- la determinazione 20 luglio 2021, 6/2021 – DACU recante "*Disposizioni per l'identificazione delle forniture di gas indirette ai sensi della deliberazione 23 febbraio 2021, 63/2021/R/com*" (di seguito: determinazione 6/2021 - DACU);
- la determinazione 24 gennaio 2022 2/2022 – DACU recante "*Modifica della comunicazione ai potenziali indiretti gas di cui all'allegato 1 alla determinazione 6/2021– DACU e approvazione della comunicazione di esito positivo del procedimento (deliberazione 63/2021/R/com - bonus gas)"* (di seguito: determinazione 6/2021 - DACU);
- la comunicazione di Acquirente Unico S.p.A. del 25 ottobre 2022, prot. Autorità 53216 (di seguito comunicazione di Acquirente Unico del 25 ottobre 2022);

CONSIDERATO CHE:

- in attuazione di quanto disposto dall'articolo 57-*bis*, comma 5 del decreto-legge n. 124/19, l'Autorità, con la deliberazione 63/2021/R/com, successivamente modificata e integrata dalla deliberazione 257/2021/R/com, ha approvato le "*Modalità applicative del regime di riconoscimento automatico agli aventi diritto dei bonus sociali elettrico, gas e idrico per disagio economico*" e con la deliberazione 223/2021/R/com ha definito le modalità di trasmissione delle informazioni utili da parte dell'INPS all'Autorità per il tramite del Sistema Informativo Integrato (di seguito: SII) istituito presso l'Acquirente Unico S.p.A. (di seguito: Acquirente Unico);
- l'articolo 14, comma 1, dell'Allegato B alla deliberazione 63/2021/R/com stabilisce che nei casi in cui, a seguito delle attività di verifica previste dall'articolo 9 del medesimo Allegato B, Acquirente Unico non abbia individuato una fornitura gas individuale per usi di riscaldamento intestata a uno dei componenti del nucleo

familiare che non supera la soglia dell'Indicatore della Situazione Economica Equivalente (ISEE) prevista per l'accesso all'agevolazione (di seguito: nucleo familiare ISEE), il medesimo Acquirente Unico invii apposita comunicazione al dichiarante la Dichiarazione Sostitutiva Unica (DSU) presentata ai fini del calcolo del medesimo ISEE, al fine di informarlo in merito al diritto al bonus sociale gas su una fornitura centralizzata e di indicargli le modalità con le quali può attestare, ai sensi del DPR 445/2000, l'utilizzo di tale fornitura, indicando il relativo codice PDR;

- l'articolo 10, comma 4 dell'allegato A alla deliberazione 63/2021/R/com prevede che il bonus gas sia liquidato ai clienti domestici indiretti aventi diritto in un'unica soluzione, tramite bonifico domiciliato, con le modalità ed entro i termini stabiliti ai sensi del comma 5, del medesimo articolo;
- con la deliberazione 480/2021/R/com l'Autorità ha disposto che Acquirente Unico, ai fini dell'invio delle comunicazioni in materia di bonus sociali previste dai provvedimenti dell'Autorità, procedesse all'affidamento dei servizi di postalizzazione di tali comunicazioni mediante pubblicazione di bando di gara europeo;
- con deliberazione 71/2025/R/com l'Autorità, al fine di assicurare la continuità del servizio di cui al precedente alinea che scadeva nel mese di settembre 2025, ha dato disposizioni ad Acquirente Unico di procedere all'affidamento dei servizi di postalizzazione di tutte le comunicazioni da inviare ai cittadini in materia di bonus sociali previste dai provvedimenti dell'Autorità;
- il servizio di cui al precedente alinea è stato aggiudicato, in seguito all'espletamento di una gara europea a procedura aperta, a Postel S.p.A. e Poste Italiane S.p.A., come da comunicazione di Acquirente Unico del 28 settembre 2026;
- con la deliberazione 93/2025/R/com è stato approvato lo Schema di Convenzione tra la CSEA e Poste Italiane S.p.A. e i relativi allegati, per garantire il servizio di erogazione materiale dei bonus sociali ai clienti domestici ai sensi della deliberazione 404/2024/R/COM;
- l'articolo 14, comma 2, dell'Allegato B alla deliberazione 63/2021/R/com, dispone che i contenuti di dettaglio della comunicazione in merito al diritto al bonus sociale gas su una fornitura centralizzata (nel seguito: *comunicazione ai potenziali clienti indiretti gas*) siano definiti con successiva determinazione del Direttore della Direzione Consumatori e Utenti (nel seguito: DICU);
- con la determinazione 6/2021 la Direzione competente ha conseguentemente:
  - definito i contenuti della predetta comunicazione ai potenziali clienti indiretti gas;
  - definito il *fac-simile* del *Modulo di dichiarazione di utilizzo di fornitura di gas metano centralizzata per usi di riscaldamento domestico* e il *Modulo di delega a terzi* per la riscossione del bonifico domiciliato con il quale viene erogato il bonus gas agli aventi diritto nel caso di forniture centralizzate;
- a seguito dell'esperienza maturata nella gestione delle richieste di informazione/chiarimento da parte dei destinatari della predetta comunicazione, pervenute allo Sportello per il Consumatore Energia e Ambiente (di seguito:

Sportello) e agli Uffici competenti dell'Autorità, con la determinazione DACU 2/2022 sono stati ulteriormente semplificati i contenuti della comunicazione da inviare ai potenziali clienti indiretti gas. Inoltre, con la richiamata determinazione sono state inserite alcune precisazioni nei casi in cui la comunicazione sia rivolta a nuclei familiari ISEE titolari di una fornitura di gas naturale che, sulla base dei dati di consumo annuo effettivo più recenti disponibili, risulta associata dal SII alla categoria d'uso *cottura cibi e/o produzione di acqua calda sanitaria* (C2), ai sensi dell'articolo 7 del TIVG;

- con la richiamata determina sono stati inoltre definiti il contenuto e il format della comunicazione di esito positivo del procedimento per il riconoscimento del bonus sociale gas ai clienti domestici indiretti, nella quale venivano indicate al nucleo familiare avente diritto le modalità e i termini per la riscossione del bonifico domiciliato;
- malgrado la semplificazione apportata con la determinazione DACU 2/2022, i clienti che, a seguito del ricevimento delle richiamate comunicazioni, hanno provveduto a inviare il codice PDR con la procedura messa a disposizione sul Portale dello Sportello sono stati numericamente molto limitati, mentre continuano a essere significative le richieste di chiarimento che giungono allo Sportello sia tramite call center, sia tramite mail, anche in merito alla comunicazione inviata ai clienti per la riscossione del bonifico domiciliato.

RITENUTO PERTANTO OPPORTUNO:

- alla luce dell'esperienza brevemente sintetizzata nei precedenti alinea, modificare i testi delle comunicazioni inviate ai potenziali beneficiari di bonus sociale gas per le utenze indirette, al fine di semplificarle ulteriormente;
- semplificare, congiuntamente, la comunicazione inviata per informare i cittadini agevolabili delle modalità per la riscossione del bonifico domiciliato presso gli uffici postali presenti sul territorio nazionale.

DETERMINA

1. di modificare le comunicazioni di cui all'articolo 14, comma 1, dell'Allegato B alla deliberazione 63/2021/R/com, che Acquirente Unico è tenuto a inviare, rispettivamente, nei casi in cui non abbia precedentemente individuato alcuna fornitura di gas naturale intestata a uno dei componenti del nucleo familiare ISEE e nei i casi in cui abbia individuato una fornitura di gas naturale intestata a uno dei componenti del nucleo familiare ISEE per soli usi di *acqua calda e/o cottura cibi*;
2. di modificare la comunicazione di cui all'articolo 10, commi 4 e 5 e dell'articolo 21, comma 2 dell'Allegato A alla deliberazione 63/2021/R/com relativa alle modalità e ai termini di riscossione del bonifico domiciliato per le forniture centralizzate gas;

3. di approvare i nuovi modelli semplificati di comunicazione e di confermare il contenuto del *fac-simile* del *Modulo di dichiarazione di utilizzo di fornitura di gas naturale centralizzata per usi di riscaldamento domestico* e del *Modulo di delega a terzi per la riscossione del bonifico domiciliato* di cui agli allegati alla determinazione 2/2022 – DACU, come riportati nell'*Allegato 1*, *Allegato 2 e Allegato 3* alla presente determinazione, della quale costituiscono parte integrante e sostanziale e che annullano e sostituiscono i precedenti allegati alla determinazione 2/2022-DACU, a partire dal 1 febbraio 2027;
4. di confermare che l'invio delle comunicazioni di cui ai precedenti punti sia ricompreso nei servizi di postalizzazione oggetto della Convenzione in essere tra l'Acquirente Unico S.p.A (di seguito: AU), Postel S.p.A e Poste Italiane S.p.A, in attuazione della deliberazione dell'Autorità 71/2025/R/com;
5. di trasmettere il presente provvedimento ad AU e alla Cassa per i Servizi Energetici e Ambientali, per i seguiti di competenza;
6. di prevedere che AU alleghi alle comunicazioni di cui al precedente punto 3, l'informativa sintetica redatta ai sensi degli artt. 12 e seguenti del GDPR, inviata dal Responsabile della Protezione dei Dati personali dell'Autorità;
7. di pubblicare la presente determinazione sul sito *internet* dell'Autorità www.arera.it.

25 novembre 2026

Il Direttore
Rosita Carnevalini

Rosita Carnevalini
Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente
25.11.2026
15:10:24
GMT+01:00