

DELIBERAZIONE 4 MARZO 2025

71/2025/R/COM

**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**

**L’AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA
RETI E AMBIENTE**

Nella 1330^a riunione del 4 marzo 2025

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), entrato in vigore il 24 maggio 2016;
- la legge 14 novembre 1995, n. 481 e s.m.i.;
- la legge 23 luglio 2009, n. 99;
- il decreto-legge 8 luglio 2010, n. 105, convertito con modifiche dalla legge 13 agosto 2010, n. 129;
- il decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93;
- la legge 23 dicembre 2005, n. 266 e, in particolare, l’articolo 1, comma 375 (di seguito: legge 266/2005);
- la legge 28 dicembre 2015, n. 221 e, in particolare, l’articolo 60 (di seguito: legge 221/2015);
- il decreto legislativo 30 giugno 2003, n.196 e s.m.i. (di seguito: Codice Privacy);
- il decreto legislativo 31 marzo 2011, n. 58, recante “Attuazione della direttiva 2008/6/CE che modifica la direttiva 97/67/CE, per quanto riguarda il pieno completamento del mercato interno dei servizi postali comunitari”;
- il decreto legislativo 31 marzo 2023, n. 36, recante “Codice dei contratti pubblici” aggiornato dalla legge 29 aprile 2024, n. 56 (di seguito: Nuovo Codice dei Contratti Pubblici);
- 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 (di seguito: decreto-legge 185/08);
- il decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, che ha soppresso l’Agenzia nazionale di vigilanza sulle risorse idriche e ha trasferito le funzioni di regolazione e controllo dei servizi idrici all’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, convertito con modificazioni dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214;
- il decreto-legge 26 ottobre 2019, n. 124, convertito con modifiche dalla legge 19 dicembre 2019, n. 157 (di seguito: decreto-legge 124/19);

- il decreto interministeriale 28 dicembre 2007;
- la deliberazione dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 6 febbraio 2014, 28/2014/R/com (di seguito: deliberazione 28/2014/R/com);
- la deliberazione dell’Autorità 21 dicembre 2017, 897/2017/R/idr e il relativo Allegato A, recante “Testo integrato delle modalità applicative del bonus sociale idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente disagiati” e, in particolare, l’articolo 9;
- la deliberazione dell’Autorità 27 dicembre 2019, 570/2019/R/gas, e in particolare la parte II recante “Testo Unico della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas relativa alla Regolazione delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2020-2023” ;
- la deliberazione dell’Autorità 28 gennaio 2020, 13/2020/A;
- la deliberazione dell’Autorità 28 gennaio 2020, 14/2020/R/com (di seguito: deliberazione 14/2020/R/com);
- la deliberazione dell’Autorità 17 novembre 2020 472/2020/A, e in particolare l’Allegato A così come modificato dalla deliberazione dell’Autorità 14 marzo 2023 101/2023/A per tenere conto dell’introduzione della nuova attività di Postalizzazione;
- la deliberazione dell’Autorità 25 febbraio 2021, 63/2021/R/com e s.m.i. (di seguito: deliberazione 63/2021/R/com);
- la deliberazione dell’Autorità 18 maggio 2021, 200/2021/R/com;
- la deliberazione dell’Autorità 27 maggio 2021, 223/2021/R/com e s.m.i. (di seguito: deliberazione 223/2021/R/com);
- la deliberazione dell’Autorità 22 giugno 2021, 257/2021/R/com (di seguito: deliberazione 257/2021/R/com);
- la deliberazione dell’Autorità 3 agosto 2021, 343/2021/R/com, recante “Approvazione della proposta di "Progetto Clienti Indiretti bonus gas 2021-2022” e della proposta di “Aggiornamento del Progetto per le attività relative al sistema di tutele per i reclami e le controversie dei clienti e utenti finali”, approvato con deliberazione dell’Autorità 528/2019/E/com, presentate dalla Società Acquirente Unico S.p.A. (di seguito anche: Acquirente Unico o AU) ai sensi della deliberazione dell’Autorità 63/2021/R/com”;
- la deliberazione dell’Autorità 3 agosto 2021, 366/2021/R/com;
- la deliberazione dell’Autorità 9 novembre 2021, 480/2021/A;
- la deliberazione dell’Autorità 13 gennaio 2022, 2/2022/A, recante “Quadro strategico 2022-2025 dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente”;
- la deliberazione dell’Autorità 27 dicembre 2022, 717/2022/R/com, recante “Approvazione della proposta di "Progetto clienti indiretti bonus gas 2023-2025" presentata dalla Società Acquirente Unico S.p.A. ai sensi della deliberazione dell’Autorità 63/2021/R/com”;
- la deliberazione dell’Autorità 29 dicembre 2022, 737/2022/R/gas e, in particolare, l’Allegato A, recante “Testo Unico delle disposizioni della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2020 – 2025 (TUDG), parte II Regolazione delle tariffe dei servizi di distribuzione e

misura del gas per il periodo di regolazione 2020 – 2025 (RTDG 2020-2025)”, (cfr. in particolare il comma 74.1, lettera d));

- la deliberazione dell’Autorità 14 marzo 2023, 101/2023/A, recante “Approvazione delle previsioni di spesa di Acquirente Unico S.p.A. per il periodo 1° gennaio 2023 – 31 dicembre 2023 in relazione ai costi di funzionamento per la gestione delle attività sottoposte a regolazione dell’Autorità o svolte in regime di avvalimento”;
- la deliberazione dell’Autorità 27 dicembre 2023, 618/2023/R/com e il relativo Allegato A, recante “Testo integrato delle disposizioni per le prestazioni patrimoniali imposte e i regimi tariffari speciali - settore elettrico”, approvato con la deliberazione 28 dicembre 2023, 618/2023/R/com” (di seguito: TIPPI) e, in particolare, l’articolo 15;
- la deliberazione dell’Autorità 28 dicembre 2023, 622/2023/R/com (di seguito: deliberazione 622/2023/R/com);
- la deliberazione dell’Autorità 16 aprile 2024, 149/2024/A;
- la deliberazione dell’Autorità 17 settembre 2024, 362/2024/A (di seguito: deliberazione 362/2024/A);
- la comunicazione dell’Autorità protocollo 29326-E dell’11 novembre 2021;
- la determinazione 20 luglio 2021, n. 6/2021/DACU (di seguito: determinazione 6/2021/DACU);
- la determinazione 24 gennaio 2022, n. 2/2022/ DACU (di seguito: determinazione 2/2022/DACU);
- la determinazione 6 giugno 2024, n. 7/2024/DICU (di seguito: determinazione 7/2024/DICU);
- la comunicazione di Acquirente Unico del 16 marzo 2022 (prot. Autorità 11286), recante “Schema di Capitolato di gara per l’affidamento del servizio di postalizzazione, in attuazione di quanto disposto al punto 2 della deliberazione 480/2021/A”;
- la comunicazione dell’Autorità dell’8 aprile 2022 (prot. Autorità 15730), recante l’approvazione dello Schema di Capitolato previa modifica di alcuni passaggi specificatamente elencati nella comunicazione;
- la comunicazione di Acquirente Unico del 25 ottobre 2022 (prot. Autorità 53216), recante “Il progetto per la gestione dei servizi di postalizzazione affidati ad Acquirente Unico per la gestione dei servizi di postalizzazione affidati con deliberazione 480/2021/A”;

CONSIDERATO CHE:

- il decreto-legge 124/19 ha innovato la disciplina dei bonus sociali nazionali regolati dall’Autorità prevedendo, tra l’altro, all’articolo 57-*bis*, comma 5, che a decorrere dal 1° gennaio 2021 i bonus per la fornitura dell’energia elettrica e del gas naturale di cui all’articolo 1, comma 375, della legge 266/2005 e all’articolo 3, commi 9 e 9-*bis*, del decreto-legge 185/08 e le agevolazioni relative al servizio idrico integrato di cui all’articolo 60, comma 1, della legge 221/2015 (nel seguito: bonus sociali nazionali) siano riconosciuti automaticamente agli aventi diritto;

- in attuazione di quanto previsto dall'articolo 57-bis, comma 5, del decreto-legge 124/19, l'Autorità con la deliberazione 223/2021/R/com ha definito le modalità di trasmissione dall'Istituto Nazionale della Previdenza Sociale (nel seguito: INPS) al Sistema Informativo Integrato (di seguito: SII), gestito da Acquirente Unico, dei dati necessari al processo di riconoscimento automatico dei bonus sociali elettrico, gas e idrico per disagio economico e, con la deliberazione 63/2021/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;
- in particolare, la menzionata deliberazione 63/2021/R/com prevede l'invio ai nuclei familiari interessati da parte di Acquirente Unico, in qualità di responsabile del trattamento dati, di comunicazioni in materia di bonus sociali elettrico, gas e idrico per disagio economico (cfr., in particolare, l'art. 10, comma 7, lett. b), l'art. 21 dell'Allegato A e l'art. 14, dell'Allegato B) e comunicazioni ai percettori di bonus per disagio fisico come disposto nell'Allegato D;
- con la determinazione 6/2021/DACU, modificata e integrata con determinazione 2/2022/DACU, è stato pubblicato il *format* delle comunicazioni previste dall'articolo 21, comma 21.2 dell'Allegato A alla deliberazione 63/2021/R/com, per consentire ai potenziali clienti indiretti gas l'invio del PDR condominiale utile per verificare l'ammissibilità alla compensazione per le utenze indirette, nonché apposita comunicazione relativa alle modalità e ai tempi di ritiro del bonifico domiciliato emesso quale agevolazione per tali forniture;
- con la successiva determinazione 7/2024/DICU sono stati pubblicati i *format* delle comunicazioni previsti dall'articolo 21 del sopracitato Allegato A per il:
 - mancato riconoscimento del bonus sociale elettrico e/o gas (Allegato 1);
 - mancato riconoscimento del bonus sociale idrico agli utenti diretti (Allegato 2);
 - mancato riconoscimento del bonus sociale gas per le forniture condominiali (Allegato 3);
 - modalità di riscossione del bonus sociale idrico in caso di Gestori Idrici non accreditati al SII (Allegato 4);
- con la medesima determinazione è stato dato mandato ad Acquirente Unico, al fine di integrare il *set* di comunicazioni attualmente previste dal contratto in essere tra Acquirente Unico e Postel S.p.A./Poste Italiane S.p.A., di effettuare tutte le attività necessarie per inviare le comunicazioni di cui ai precedenti punti ai clienti/utenti interessati.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- con la deliberazione 480/2021/A l'Autorità ha dato disposizioni ad Acquirente Unico di espletare le attività necessarie per l'affidamento del servizio di postalizzazione delle comunicazioni da inviare ai cittadini in materia di bonus sociali previste dalla regolazione in materia definita dall'Autorità, nel rispetto della normativa in materia di liberalizzazione dei servizi postali;
- in attuazione di quanto disposto dalla predetta deliberazione 480/2021/A, Acquirente Unico ha effettuato una procedura di gara per la selezione dei fornitori dei servizi di

postalizzazione delle comunicazioni in materia di bonus sociali, che si è conclusa con l'aggiudicazione e la stipula di un contratto, attualmente in vigore e in scadenza a settembre 2025, con Postel S.p.A. (per produzione e stampa delle comunicazioni in materia di bonus sociali) e Poste Italiane S.p.A. (per il recapito sul territorio nazionale delle menzionate comunicazioni);

- il sopracitato contratto tra AU e Postel S.p.A. e Poste Italiane S.p.A. è in scadenza il 30 settembre 2025, salva la possibilità di proroga nella misura prevista dal Nuovo Codice dei Contratti Pubblici.

CONSIDERATO, INFINE, CHE:

- con la deliberazione 101/2023/A è stato modificato l'Allegato A alla deliberazione 472/2020/A prevedendo, al comma 2.2, tra le attività di regolazione svolte da AU i cui costi sono coperti dall'Autorità, la lettera: "d) Postalizzazione relativa alle comunicazioni ai cittadini in materia di bonus sociali previste dai provvedimenti dell'Autorità".;
- la medesima deliberazione ha previsto in merito all'attività di Postalizzazione, che i costi delle comunicazioni ai cittadini in materia di bonus sociale:
 - a) "elettrico" siano attribuiti al Conto per la compensazione delle agevolazioni tariffarie ai clienti del settore elettrico in stato di disagio di cui al comma 41.1, lettera p) del TIT;
 - b) "gas" siano attribuiti al Conto per la compensazione delle agevolazioni tariffarie ai clienti del settore gas in stato di disagio di cui al comma 74.1, lettera d), del RTDG;
 - c) "idrico" siano attribuiti al Conto per la perequazione dei costi relativi all'erogazione del bonus sociale idrico di cui all'articolo 9 del TIBSI.

RITENUTO CHE:

- considerato il ruolo di Acquirente Unico nell'ambito del regime di riconoscimento automatico dei bonus sociali per disagio economico regolati dall'Autorità e l'obbligo in qualità di responsabile del trattamento dati di rispettare i principi di cui al GDPR, sia opportuno dare disposizioni ad Acquirente Unico ai fini dell'espletamento della nuova procedura di gara necessaria per l'affidamento del servizio di postalizzazione di tutte le comunicazioni in materia di bonus sociali previste dai provvedimenti dell'Autorità, che sarà svolto dall'affidatario in qualità di sub-responsabile del trattamento, tenuto conto che il contratto in essere è in scadenza il mese di settembre 2025 e in modo tale che l'aggiudicazione possa essere fatta in tempo utile per garantire la continuità del medesimo servizio al termine della scadenza del contratto attualmente in essere tra AU e Postel S.p.A./Poste Italiane S.p.A.

DELIBERA

1. al fine di assicurare la continuità del servizio, di dare 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, mediante pubblicazione di bando di gara europeo, in tempo utile per assicurare la continuità del medesimo servizio sull'intero territorio nazionale, tenuto conto che il contratto in essere tra Acquirente Unico e Postel S.p.A./Poste Italiane S.p.A. è in scadenza a settembre 2025;
2. di prevedere che lo schema del Capitolato di gara sia sottoposto da Acquirente Unico all'Autorità per l'approvazione preventiva;
3. confermare le specifiche modalità di copertura dei costi sostenuti per il predetto servizio di postalizzazione previste dall'Allegato A alla deliberazione 472/2020/A;
4. di stabilire che Acquirente Unico:
 - a) monitori l'effettivo svolgimento e la qualità dei servizi di postalizzazione;
 - b) segnali tempestivamente all'Autorità anomalie o malfunzionamenti;
 - c) trasmetta all'Autorità, entro trenta giorni dal termine di ciascun semestre, un rapporto dettagliato sui servizi di postalizzazione;
5. di trasmettere il presente provvedimento alla società Acquirente Unico S.p.A.;
6. di pubblicare il presente provvedimento sul sito internet dell'Autorità www.arera.it.

4 marzo 2025

IL PRESIDENTE
Stefano Besseghini