

DELIBERAZIONE 27 DICEMBRE 2022

717/2022/R/COM

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

L’AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE

Nella 1233^a riunione del 27 dicembre 2022

VISTI:

- il Regolamento UE/2016/679, *General Data Protection Regulation – Regolamento generale sulla protezione dei dati* (di seguito: GDPR);
- la legge 14 novembre 1995, n. 481;
- la legge 23 dicembre 2005, n. 266 e, in particolare, l’articolo 1, comma 375 (di seguito: legge 266/05);
- la legge 28 dicembre 2015, n. 221 e, in particolare, l’articolo 60, comma 1 e s.m.i;
- il decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 recante il “*Codice in materia di protezione dei dati personali*”;
- 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 28 gennaio 2019, n. 4, recante “*Disposizioni urgenti in materia di reddito di cittadinanza e di pensioni*”, convertito con modificazioni dalla legge 28 marzo 2019, n. 26;
- 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 124/19);
- il decreto interministeriale 28 dicembre 2007, recante “*Determinazione dei criteri per la definizione delle compensazioni della spesa sostenuta per la fornitura di energia elettrica per i clienti economicamente svantaggiati e per i clienti in gravi condizione di salute*” (di seguito: decreto interministeriale 28 dicembre 2007);
- il decreto del Ministro dello Sviluppo Economico 29 dicembre 2016 (di seguito: DM 29 dicembre 2016);
- la deliberazione dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 6 febbraio 2014, 28/2014/R/com;
- la deliberazione dell’Autorità 10 dicembre 2019, 528/2019/E/com;
- la deliberazione dell’Autorità 28 gennaio 2020, 14/2020/R/com;
- la deliberazione 17 novembre 2020, 472/2020/A;

- 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 s.m.i. (di seguito: deliberazione 63/2021/R/com);
- la deliberazione dell’Autorità 11 maggio 2021, 192/2021/A;
- la deliberazione dell’Autorità 18 maggio 2021, 200/2021/R/gas;
- la deliberazione dell’Autorità 27 maggio 2021, 223/2021/R/com e s.m.i.;
- la deliberazione dell’Autorità 22 giugno 2021, 257/2021/R/com (di seguito: deliberazione 257/2021/R/com);
- la deliberazione dell’Autorità 03 agosto 2021, 343/2021/A (di seguito: deliberazione 343/2021/A);
- la deliberazione dell’Autorità 3 agosto 2021, 366/2021/R/com;
- la deliberazione dell’Autorità, 26 aprile 2022, 180/2022/A;
- la determinazione DACU n. 6/2021 del 20 luglio 2021 recante “*Disposizioni per l’identificazione delle forniture di gas indirette ai sensi della deliberazione 23 febbraio 2021, 63/2021/R/COM (bonus gas automatico)*” (nel seguito: determinazione DACU. 6/2021);
- la proposta di “*Progetto clienti indiretti Bonus gas 2021-2022*” presentata dalla società Acquirente Unico S.p.A. in data 14 luglio 2021 (prot. ARERA 27986 del 14 luglio 2021);
- la proposta di “*Progetto clienti indiretti Bonus gas 2023-2025*” presentata dalla società Acquirente Unico S.p.A. in data 6 dicembre 2022 (prot. ARERA0065095 del 06 dicembre 2022).

CONSIDERATO CHE:

- il decreto-legge 124/19 ha innovato la disciplina in materia di bonus sociali, prevedendo, tra l’altro, all’articolo 57-*bis*, comma 5, che:
 - a decorrere dal 1 gennaio 2021, i bonus sociali per la fornitura dell’energia elettrica e del gas naturale, di cui all’articolo 1, comma 375, della legge 23 dicembre 2005, n. 266, e all’articolo 3, commi 9 e 9-*bis*, del decreto-legge 29 novembre 2008, n. 185, convertito, con modificazioni, dalla legge 28 gennaio 2009, n. 2, e le agevolazioni relative al servizio idrico integrato, di cui all’articolo 60, comma 1, della legge 28 dicembre 2015, n. 221 (nel seguito: bonus sociali nazionali), siano riconosciuti automaticamente agli aventi diritto;
 - che l’Autorità, con propri provvedimenti, sentito il Garante per la protezione dei dati personali, definisca le modalità di trasmissione delle informazioni utili da parte dell’Istituto Nazionale della Previdenza Sociale (INPS) al Sistema informativo integrato gestito dalla società Acquirente unico S.p.A. (SII);
 - che l’Autorità definisca, altresì, con propri provvedimenti, le modalità applicative per l’erogazione delle compensazioni;
- in attuazione di quanto previsto dal richiamato articolo 57-*bis*, comma 5, del decreto-legge 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”;
- con la richiamata deliberazione 63/2021/R/com l’Autorità ha dato mandato ad Acquirente Unico S.p.A. affinché presentasse, ai fini della sua approvazione, un Progetto specifico dedicato alla gestione delle attività funzionali al riconoscimento del bonus sociale gas ai clienti domestici indiretti potenziali aventi diritto;
 - la determinazione DACU 6/2021 ha definito i contenuti di dettaglio delle comunicazioni da inviare ai clienti potenziali beneficiari di bonus gas per forniture indirette, di cui all’articolo 14, dell’Allegato B alla deliberazione 63/2021/R/com e le relative modalità di invio, come disposto al comma 2 del medesimo articolo 14, approvando i relativi fac simile della modulistica necessaria;
 - la proposta di “*Progetto clienti indiretti Bonus gas 2021-2022*” presentata da Acquirente Unico S.p.A. in data 14 luglio 2021 (prot. ARERA 27986 di pari data) teneva conto di quanto disposto dalla deliberazione 63/2021/R/com in materia individuazione delle forniture centralizzate di gas naturale per usi di riscaldamento domestico ai fini del riconoscimento del bonus sociale gas e va letta alla luce della successiva determinazione DACU 6/2021;
 - in particolare, la proposta di Progetto di cui al precedente alinea, ai fini del dimensionamento della struttura e delle relative proiezioni economiche di costo, teneva conto di variabili quali il bacino di potenziali nuclei familiari ISEE non serviti da una fornitura individuale di gas naturale per usi di riscaldamento domestico, il tasso e i tempi di risposta a tale comunicazione, la possibilità di automatizzare le procedure ai fini della gestione della nuova attività; il livello di informazione nei confronti degli aventi diritto in materia di bonus sociali riconosciuti automaticamente.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- con la deliberazione 343/2021/A l’Autorità approvava la richiamata proposta di “*Progetto clienti indiretti Bonus gas 2021-2022*” presentata da Acquirente Unico S.p.A. in adempimento a quanto disposto al punto 13 della deliberazione 63/2021/R/com prevedendo, tra l’altro, che le stime dei volumi di attività funzionali all’individuazione delle forniture centralizzate di gas naturale per usi di riscaldamento domestico, aventi diritto al bonus sociale gas, avrebbero potuto essere oggetto di revisione in base agli effettivi comportamenti dei cittadini di risposta alla richiesta dei dati formulata con le missive previste dalla richiamata regolazione;
- sia necessario dare continuità all’attività sopra descritta, e approvata con la richiamata delibera 343/2021/A, anche per il triennio 2023-2025 per garantire l’erogazione del bonus gas ai nuclei che utilizzano forniture indirette per le proprie abitazioni e inviino correttamente il relativo codice PDR;
- la società Acquirente Unico ha inviato all’Autorità in data 6 dicembre 2022, la proposta di “*Progetto clienti indiretti gas per il periodo 2023-25*” (di seguito: Progetto), contenente i risultati ottenuti nell’annualità 2021-22, una stima dei voluti di richieste da parte dei potenziali beneficiari attesi nel triennio 2023-25 e una conseguente previsione dei carichi di lavoro sia per il Numero verde, attivo per far

fronte alle richieste telefoniche dei cittadini, che per lo Sportello il cui compito è quello di ricevere i moduli compilati dai potenziali aventi diritto, effettuare una prima analisi di correttezza e gestire eventuali richieste di informazione e reclami inviati dei clienti;

- le stime predisposte nel richiamato Progetto sono state elaborate considerando i seguenti fattori:
 - lieve incremento nella stima del volume delle lettere che il SII invierà ai clienti indiretti gas in virtù dell'ampliamento della platea di clienti interessati a fronte dell'aumento della soglia a 12.000€ per le sole DSU presentate nel 2022. Il Progetto, non avendo ancora elementi di certezza per quanto concerne il valore di ammissione al regime di compensazione per le annualità 2023-25, si basa sul quadro normativo vigente;
 - costante livello di informazione dei potenziali aventi diritto;
 - mantenimento delle modalità di accesso poste in essere dal sistema già in uso (utilizzo della posta ordinaria per l'invio delle lettere ai clienti potenziali beneficiari e del portale Sportello per l'invio dei dati);
 - lieve diminuzione del tasso percentuale delle lettere inviata ai clienti dal SII in base alla DSU totali ricevute da INPS.
- il Progetto presentato pone in evidenza, in particolare, i seguenti aspetti:
 - il tasso dei contatti dei clienti verso il Numero verde si ridurrà progressivamente nel triennio a fronte del consolidamento della procedura e della conoscenza appresa dai clienti indiretti;
 - il numero di moduli inviati dai clienti, contenente il PDR condominiale, registrerà una crescita nel 2023 in funzione della risposta dei potenziali beneficiari con soglia ISEE a 12.000€ ed una successiva diminuzione dei volumi a fronte della conoscenza acquisita sulla procedura da parte dei clienti che eliminerà l'invio di moduli errati o incompleti, efficientando la gestione delle pratiche nel corso del triennio;
 - in considerazione dei precedenti punti, in relazione all'organico dedicato, il Progetto prevede il mantenimento del *team* attuale per il 2023 e la progressiva riduzione delle risorse nei due anni successivi.

RITENUTO OPPORTUNO:

- dare continuità alle modalità in essere per l'erogazione del bonus sociale gas ai clienti indiretti approvando la proposta di "*Progetto clienti indiretti Bonus gas 2023-2025*" presentata da Acquirente Unico S.p.A. in adempimento di quanto disposto al punto 13 della deliberazione 63/2021/R/com e s.m.i.
- prendere quale riferimento il bacino di potenziali beneficiari in base al quadro normativo di riferimento in vigore alla data di pubblicazione del presente provvedimento, con particolare riferimento alla soglia del valore ISEE stabilita dall'articolo 6 del decreto-legge 21/22;
- prevedere che le stime dei volumi di attività previste nel Progetto, potranno essere oggetto di eventuale revisione a fronte di modifiche del quadro normativo di

riferimento o a fronte dell'emergere di elementi rilevati che inducano ad introdurre modifiche funzionali alle attività necessarie per acquisire i dati utili all'erogazione del bonus gas ai clienti potenzialmente indiretti.

DELIBERA

1. di approvare la proposta di “*Progetto clienti indiretti Bonus gas 2023-2025*” presentata dalla società Acquirente Unico S.p.A. in data 6 dicembre 2022;
2. di prevedere che le stime dei volumi di attività previste nel Progetto, potranno essere oggetto di eventuale revisione a fronte di modifiche del quadro normativo di riferimento o a fronte dell'emergere di elementi rilevati che inducano ad introdurre modifiche funzionali alle attività necessarie per acquisire i dati utili all'erogazione del bonus gas ai clienti potenzialmente indiretti;
3. di trasmettere il presente provvedimento ad Acquirente Unico S.p.A. per i seguiti di competenza;
4. di pubblicare la presente deliberazione sul sito internet dell'Autorità www.arera.it.

27 dicembre 2022

IL PRESIDENTE
Stefano Besseghini