

RAPPORTO
329/2023/I/COM

**I BONUS SOCIALI ELETTRICO E GAS:
STATO DI ATTUAZIONE PER L'ANNO 2022**

25 luglio 2023

Sommario

1	Premessa	3
2	I bonus sociali elettrico e gas	4
3	Quadro normativo e provvedimenti dell’Autorità	7
	3.1 Normativa in vigore dal 1° gennaio 2021.....	7
	3.2 Gli interventi dell’Autorità per l’attuazione dell’automatismo dei bonus sociali elettrico e gas	8
	3.4 I provvedimenti dell’Autorità per l’attuazione della normativa sui bonus sociali elettrico e gas nel 2022.....	9
4	Modalità applicative per l’erogazione delle agevolazioni.....	12
	4.1 Il processo di riconoscimento automatico del bonus elettrico e gas	12
	4.2. Bonus indiretto gas	13
	4.3 Bonus elettrico per disagio fisico	14
	4.4 I bonus sociali elettrico e gas come strumenti per contrastare gli aumenti dei prezzi energetici	15
5	Beneficiari del bonus	16
	5.1 Bonus elettrico per disagio economico.....	16
	5.2 Bonus gas per disagio economico	19
	5.3 Bonus elettrico per disagio fisico	23
6	Bonus gas a clienti domestici indiretti e postalizzazione	25
	6.1 Bonus gas a clienti domestici indiretti	25
	6.2 Servizio di postalizzazione	26
7	Richieste di informazioni e chiarimenti da parte delle famiglie interessate	26
	7.1 Le attività dello Sportello del Consumatore Energia e Ambiente.....	26
	7.2 Reclami e richieste di informazione gestiti dallo Sportello.....	27
	Appendice 1- Clienti e valori dei bonus elettrici e gas ordinari e integrativi.....	29

1 Premessa

Il presente *Rapporto* è predisposto ai sensi dell'articolo 1, comma 4, del decreto del Ministro dello Sviluppo Economico 29 dicembre 2016, che dispone che: “*l’Autorità, con cadenza annuale, effettua il monitoraggio della misura di cui al presente decreto [bonus sociale elettrico, introdotto dal decreto ministeriale 28 dicembre 2007] e ne trasmette gli esiti al Ministero dello sviluppo economico*”. Analogamente a quanto fatto gli scorsi anni, il Rapporto illustra altresì gli esiti del monitoraggio relativo al bonus sociale gas e al bonus erogato ai soggetti utilizzatori di apparecchiature elettromedicali per supporto vitale.

Il 2022 è stato il secondo anno di attuazione del nuovo regime di riconoscimento automatico¹ dei bonus sociali elettrico, gas e idrico per disagio economico, introdotto dal decreto-legge 26 ottobre 2019, n. 124, convertito con modificazioni dalla legge 19 dicembre 2019, n. 157 (nel seguito: decreto-legge 124/2019).

Le disposizioni sopra richiamate, alle quali l’Autorità ha dato attuazione con una serie di successivi provvedimenti, di cui si fornirà puntuale indicazione nel seguito, hanno consentito di colmare il divario tra i potenziali beneficiari e i percettori effettivi dei bonus sociali che ha caratterizzato la fase basata sul meccanismo di riconoscimento del bonus ‘a domanda’.

Nel 2022 è stato infatti possibile riconoscere il bonus sociale relativo alle forniture elettriche a 3,7 milioni di nuclei familiari e il bonus sociale per le forniture di gas naturale a 2,4 milioni di nuclei familiari. Nei successivi paragrafi verranno forniti elementi relativi ai singoli bonus erogati, ivi compreso un aggiornamento sull'erogazione del bonus erogato ai soggetti utilizzatori di apparecchiature elettromedicali per supporto vitale, quest'ultimo gestito ancora con il sistema a domanda in quanto non automatizzabile.

Il significativo incremento dei beneficiari dei bonus sociali relativo all'anno 2022 (+54,2%), oltre alla modifica del meccanismo di riconoscimento adottato è riconducibile al mutato contesto economico e ai conseguenti interventi normativi a tutela dell'utenza.

In particolare, il 2022 è stato caratterizzato da uno scenario fortemente rialzista sui prezzi delle *commodities* energetiche a livello internazionale, in riferimento al prezzo all'ingrosso dell'energia elettrica e del gas, con impatti straordinari sull'aggiornamento delle condizioni economiche del servizio di maggior tutela dell'energia elettrica e del gas naturale, nonché effetti significativi anche sui prezzi dell'energia elettrica e del gas naturale nel mercato libero. Per fare fronte a tale situazione

¹ Il meccanismo di riconoscimento automatico delle agevolazioni introdotto dall’Autorità prevede che il Gestore del Sistema Informativo Integrato (la banca dati informativa contenente le informazioni sui contratti di fornitura di energia elettrica e di gas naturale; nel seguito: SII) riceva da INPS i necessari dati delle Dichiarazioni Sostitutive Uniche (di seguito: DSU) presentate dalle famiglie al fine di ottenere l’ISEE, così da poter identificare le forniture agevolabili ed erogare i bonus direttamente e automaticamente agli aventi diritto.

Governo e Parlamento hanno emanato una serie di provvedimenti che hanno inciso in modo rilevante sia sulla quantificazione del bonus sociale, sia sulla platea dei percettori dell’agevolazione.

Ciò premesso il presente Rapporto ripercorre brevemente i provvedimenti adottati dall’Autorità per l’attuazione delle norme sull’automatismo, nonché i richiamati interventi del Governo e del Parlamento volti ad azzerare l’incremento dei prezzi energetici sui clienti percettori di bonus sociale.

Per quanto riguarda i dati di dettaglio relativi alle risorse economiche rese disponibili dal Bilancio dello Stato per la riduzione degli oneri generali di sistema e il rafforzamento dei bonus sociali elettrico e gas si rimanda alla relazione *“Rendicontazione dell’utilizzo delle risorse destinate al contenimento degli effetti degli aumenti dei prezzi nei settori elettrico e del gas naturale. Anno 2022”*², predisposta in attuazione dell’articolo 2-bis del decreto-legge 1° marzo 2022, n. 17, convertito con modificazioni con legge 27 aprile 2022.

Relativamente allo stato di attuazione del bonus sociale idrico, che non è oggetto del presente rapporto, si rimanda al Capitolo 10 del Volume 2 della Relazione Annuale per l’anno 2022 dell’Autorità - Attività svolta *“Iniziativa a favore dei clienti/utenti in disagio economico e in gravi condizioni di salute: bonus sociale elettrico, gas e idrico”*.

2 I bonus sociali elettrico e gas

I bonus sociali elettrico e gas sono sostanzialmente strumenti di politica sociale istituiti per alleviare il peso delle bollette sui bilanci delle famiglie in condizioni di disagio economico. Ciò in considerazione del fatto che generalmente la spesa per consumi energetici grava in misura proporzionalmente maggiore sui bilanci di tali famiglie a causa della limitata comprimibilità di tali consumi. Il legislatore ha introdotto con l’articolo 1, comma 375 della legge 266/05, attuato per il settore elettrico dal decreto interministeriale 28 dicembre 2007, una forma di riduzione della spesa per bollette elettriche e gas rivolta alle famiglie in condizioni di disagio economico e, limitatamente alla spesa per l’elettricità, ai soggetti utilizzatori di specifiche apparecchiature elettromedicali.

In relazione alle caratteristiche dei bonus per disagio economico:

- essi si traducono in una riduzione della bolletta delle famiglie sulla base della numerosità familiare e (per il bonus gas) dell’utilizzo del gas e della zona climatica;
- la riduzione della bolletta è fissata omogeneamente per le diverse tipologie di famiglie (individuate sulla base di consumi associati ai diversi profili) che hanno le medesime caratteristiche, in modo tale che il bonus non costituisca un incentivo a un aumento indiscriminato dei consumi;

² Cfr. Relazione 31 maggio 2023 243/2023/I/com, <https://www.arera.it/it/docs/23/243-23.htm>.

- la riduzione della spesa in bolletta garantita ai beneficiari di bonus è stata, fino al 2021, mediamente del 30% della spesa dell'utente elettrico medio al lordo delle imposte (era del 20% in precedenza) e del 15% della spesa al netto delle imposte dell'utente tipo per il gas³, mentre nel 2022, grazie al rafforzamento dei bonus sociale elettrico e gas effettuato su base trimestrale, attraverso finanziamenti con fondi del Bilancio dello Stato⁴ i bonus sono stati dimensionati, anche attraverso le componenti compensative integrative, con l'obiettivo di minimizzare gli incrementi previsti della spesa.

Dal 2008 fino al 2020 i bonus erano basati su un meccanismo 'a domanda' annuale⁵, in quanto collegati a una certificazione di condizione di disagio economico con validità annuale. Nonostante significative campagne informative rivolte alla popolazione, solo un terzo degli aventi diritto ha usufruito dello strumento, con un forte *turnover* delle famiglie interessate da un anno all'altro.

Nel 2021 i bonus sono divenuti automatici per le famiglie aventi diritto, interessando circa 2,5 milioni di famiglie (per l'erogazione complessiva nell'anno di 2,49 milioni di bonus elettrici e 1,53 milioni di bonus gas) nel primo anno di funzionamento dell'automatismo.

Nel 2022 il perfezionamento del meccanismo automatico e l'allargamento della platea dei beneficiari con l'innalzamento a 12.000 euro, per il periodo 1° aprile - 31 dicembre 2022, della soglia ISEE per l'accesso al bonus sociale elettrico e gas ha portato all'erogazione complessiva nell'anno di 3,7 milioni di bonus elettrici e 2,4 milioni di bonus gas.

A fronte dell'impennata dei prezzi internazionali dell'energia registrata nella seconda metà del 2021, l'avvenuta automatizzazione del meccanismo di riconoscimento dei bonus sociali per l'elettricità e il gas ha consentito un utilizzo rafforzato di natura emergenziale dello strumento: nell'ultimo trimestre dell'anno 2021 e per tutti i trimestri successivi fino ad oggi, i valori dei bonus sono stati fissati trimestralmente in modo da sterilizzare gli aumenti dei prezzi dell'energia sulle bollette delle famiglie interessate. Questo straordinario intervento di politica sociale, proprio di una situazione di emergenza, non potendo andare a gravare sulle bollette di famiglie e imprese già fortemente provate dagli aumenti

³Il decreto del Ministero dello Sviluppo Economico 29 dicembre 2016 ha aumentato l'entità del bonus elettrico "ordinario" per disagio economico, prevedendo che lo sconto passasse dal 20% della spesa netta dell'utente medio al 30% della spesa lorda del medesimo utente (fino al 31 dicembre 2016 era il 20% della spesa netta, ed era stato fissato originariamente dal decreto 28 dicembre 2007, che stabiliva anche che il valore economico dei bonus deve essere parametrato al numero dei componenti la famiglia) in modo da controbilanciare gli effetti sulla spesa per l'elettricità della riforma della tariffa di distribuzione per gli utenti domestici.

Il decreto-legge n. 185/05 per il bonus gas ha previsto che la riduzione della spesa deve essere 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. Il meccanismo del finanziamento del bonus ordinario avviene attraverso un piccolo prelievo in bolletta per i clienti non beneficiari, con modalità differenziate tra bonus elettrico e gas.

⁴L'Autorità ha più volte sottolineato come il finanziamento dei bonus sociali andrebbe più opportunamente garantito attraverso il bilancio dello Stato, come avviene per tutti gli strumenti di politica sociale.

⁵Per l'impianto normativo precedentemente in vigore si rimanda ai rapporti precedenti. Cfr. Rapporto 16 maggio 2022 212/2022/I/com <https://www.arera.it/it/docs/22/212-22.htm>.

della spesa energetica, è stato pienamente finanziato attraverso fondi provenienti dal Bilancio dello Stato trasferiti alla Cassa per i Servizi Energetici e Ambientali (di seguito: CSEA)⁶.

In particolare, dal 1° ottobre 2021, una serie di previsioni legislative ha disposto il rafforzamento del bonus sociale sia per il settore elettrico, sia per il settore gas:

- articolo 1, comma 507, della legge 30 dicembre 2021, n. 234 (legge di Bilancio 2022);
- articolo 3, commi 1 e 2, del decreto-legge 1° marzo 2022, n. 17, convertito, con modificazioni, dalla legge, 27 aprile 2022, n. 34;
- articolo 6, comma 2, del decreto-legge 21 marzo 2022, n. 21, convertito, con modificazioni, dalla legge 20 maggio 2022, n. 51;
- articolo 3, comma 3, del decreto-legge 30 giugno 2022, n. 80;
- articolo 1, comma 2, del decreto-legge 9 agosto 2022, n. 115, convertito, con modificazioni, dalla legge 21 settembre 2022, n. 142;
- articolo 15, comma 3, del decreto-legge 18 novembre 2022, n. 176, convertito, con modificazioni, dalla legge 13 gennaio 2023, n. 6.

L’Autorità ha dato attuazione alle richiamate disposizioni introducendo, con la deliberazione 635/2021/R/com, e con le successive deliberazioni 141/2022/R/com, 295/2022/R/com 462/2022/R/com e 735/2022/R/com, una componente compensativa integrativa (di seguito: CCI) variabile sulla base dei profili di spesa degli utenti beneficiari, aggiornata dall’Autorità trimestralmente, *ex-ante*, sulla base dell’andamento dei prezzi all’ingrosso e aggiuntiva rispetto al bonus *ordinario* (detto anche bonus *base*) già previsto dalla normativa previgente. Quest’ultimo, per contro, non è invece stato aggiornato⁷ nell’anno 2022, poiché la componente compensativa, è stata determinata - per ciascuno dei profili di riferimento previsti dall’Allegato A alla deliberazione 63/2021/R/com - in modo da compensare gli aumenti di prezzo dell’energia elettrica e del gas per i clienti titolari di bonus sociale, con l’obiettivo di minimizzare gli incrementi previsti della spesa dei clienti beneficiari delle agevolazioni.

Inoltre, come anticipato, nell’ottica di rafforzare le misure a favore dei clienti in disagio economico, con il decreto-legge 21 /22 e con il successivo decreto-legge 17 maggio 2022, n. 50/22, convertito, con modificazioni, dalla legge 15 luglio 2022, n. 91 il Governo ha adottato misure urgenti per contrastare gli effetti economici e umanitari della crisi ucraina prevedendo, in particolare, di innalzare a 12.000 euro, per il 2022 la soglia ISEE per l’accesso dei nuclei familiari a al bonus sociale elettrico e gas. Per quanto riguarda il fabbisogno necessario per garantire l’erogazione dei bonus sociali di

⁶ Per la ripartizione in dettaglio delle somme del Bilancio dello Stato trasferite alla CSEA dalle misure relative al rafforzamento dei bonus sociali si veda la tabella 2.3 della Relazione citata.

⁷ Nel corso del 2022 l’Autorità ha confermato il valore del bonus base relativo al 2021.

competenza dell'anno 2022, esso è ammontato complessivamente a 2.581 milioni di euro con riferimento al bonus elettrico e a 1.850 milioni di euro⁸ per il bonus gas.

3 Quadro normativo e provvedimenti dell'Autorità

3.1 Normativa in vigore dal 1° gennaio 2021

In base alle disposizioni normative, dal 1° gennaio 2021 avevano accesso ai bonus sociali per disagio economico, senza bisogno di presentare domanda⁹, i nuclei familiari che si trovavano in condizione di 'vulnerabilità economica' sulla base dell'*Indicatore della Situazione Economica Equivalente (ISEE)*, il cui valore deve risultare entro la soglia massima prevista; nell'anno 2021 tale soglia era pari a 8.265 euro per la generalità delle famiglie e a 20.000 euro per le famiglie con oltre quattro figli a carico (c.d. famiglie numerose)¹⁰. In alternativa, il nucleo familiare doveva risultare percettore di Reddito/Pensione di cittadinanza¹¹.

Per attivare il procedimento di riconoscimento automatico dei bonus sociali, era sufficiente presentare la Dichiarazione Sostitutiva Unica (di seguito: DSU) presso i CAF o il proprio Comune e ottenere un'attestazione di ISEE entro la soglia di accesso stabilita, oppure risultare titolari di Reddito o Pensione di cittadinanza.

Inoltre, al fine di ottenere il bonus sociale, la fornitura elettrica e/o gas dell'utente disagiato doveva soddisfare ulteriori requisiti specifici. In particolare, uno dei componenti del nucleo familiare in condizione di vulnerabilità economica doveva essere titolare di una fornitura attiva, oppure doveva usufruire di una fornitura di gas naturale centralizzata (condominiale) e rispettare i requisiti inerenti alla tipologia di fornitura (fornitura per usi domestici, e con riferimento al gas tipologia del misuratore fino alla classe G6) previsti dalla normativa.

⁸ Per i dettagli si vedano le Tabelle 4.2 e 4.3 nel paragrafo 4.2 della Relazione 31 maggio 2023 243/2023/I/com.

⁹ Il meccanismo di protezione dei clienti vulnerabili (compensazione della spesa sostenuta dalle famiglie in condizione di disagio economico per la fornitura di energia elettrica, di gas naturale e del servizio idrico integrato) è stato innovato profondamente e ridisegnato con il decreto-legge 124/2019.

¹⁰ Cfr. deliberazione 3 dicembre 2019, 499/2019/R/com: il decreto del Ministro dello Sviluppo economico 29 dicembre 2016 dispone che dall'anno 2020 e, successivamente, con cadenza triennale, l'Autorità aggiorni il valore della soglia ISEE per l'accesso ai bonus, sulla base del valor medio dell'indice nazionale dei prezzi al consumo per le famiglie di operai e impiegati nel triennio di riferimento.

¹¹ Cfr. art. 5, comma 5, del decreto-legge 28 gennaio 2019 n. 4, convertito con modificazioni dalla legge 28 marzo 2019, n. 26.

3.2 Gli interventi dell’Autorità per l’attuazione dell’automatismo dei bonus sociali elettrico e gas

Con la deliberazione 23 febbraio 2021, 63/2021/R/com l’Autorità, tenuto conto degli esiti del processo di consultazione sul DCO 204/2020/R/com e degli ulteriori elementi emersi nell’ambito di incontri con gli operatori e con le associazioni di categoria, degli enti di ambito e dei consumatori, ha definito le nuove modalità applicative del regime di riconoscimento automatico delle tre agevolazioni (bonus sociale elettrico, gas e idrico per disagio economico).

La deliberazione definisce le modalità applicative articolandole in diversi allegati che riportano rispettivamente le disposizioni in materia di:

- 1) ammissione, riconoscimento e corresponsione dei bonus sociali (Allegato A),
- 2) disposizioni al Sistema Informativo Integrato ai fini dell’identificazione delle forniture elettriche e gas naturale oggetto di compensazione della spesa sostenuta (Allegato B),
- 3) disposizioni al Sistema Informativo Integrato ai fini dell’identificazione delle forniture idriche oggetto di compensazione della spesa sostenuta (Allegato C).

Completa le menzionate disposizioni l’Allegato D relativo al bonus sociale elettrico per disagio fisico¹², che continua ad essere gestito attraverso il sistema SGAt¹³.

La deliberazione 63/2021/R/com ha sostituito le disposizioni del bonus contenute nel *Testo integrato delle modalità applicative dei regimi di compensazione della spesa sostenuta dai clienti domestici disagiati per le forniture di energia elettrica e gas naturale* (TIBEG) e nel *Testo integrato delle modalità applicative del bonus sociale idrico* (TIBSI).

La durata dell’agevolazione è pari a 12 mesi per i bonus sociali per disagio economico; il bonus sociale elettrico per disagio fisico, invece, viene riconosciuto agli aventi diritto senza interruzione sino a quando permangono invariate le condizioni di ammissione.

L’Autorità ha inoltre definito le condizioni e le procedure per garantire l’erogazione in continuità dei bonus nei casi in cui permangano invariate le condizioni di ammissione.

La disciplina delle modalità di erogazione dell’agevolazione ai clienti domestici cosiddetti *diretti*, controparte diretta di un contratto di fornitura, prevede il riconoscimento in bolletta, tramite l’applicazione *pro quota* giorno di una componente tariffaria compensativa di valore negativo¹⁴ mentre ai clienti domestici cosiddetti *indiretti*, ossia che utilizzano forniture centralizzate di gas spetta

¹² Si veda, più diffusamente, i paragrafi 4.3 e 5.3 di questo Rapporto che descrivono il bonus per disagio fisico.

¹³ Nell’ambito della specifica Convenzione tra l’Autorità e l’ANCI approvata con la deliberazione 28 gennaio 2020, 13/2020/R/com.

¹⁴ L’erogazione viene effettuata dalle imprese di distribuzione, nella fattura di trasporto; l’impresa di vendita è tenuta a trasferire integralmente l’agevolazione al cliente finale diretto, applicando la compensazione in bolletta e fornendone separata evidenza.

l'erogazione di un contributo *una tantum* accreditato ai medesimi clienti attraverso bonifico domiciliato¹⁵.

In continuità con il meccanismo precedentemente in vigore, è stato previsto che lo *Sportello per il Consumatore di Energia e Ambiente* tratti con procedura speciale i reclami dei clienti che abbiano come oggetto i bonus sociali elettrico e gas. Sempre tramite lo *Sportello*, attraverso il Numero Verde 800166654, è stato messo a disposizione dei clienti un punto informativo, che viene indicato in tutte le comunicazioni inviate al soggetto individuato come titolare delle agevolazioni (o al soggetto che è già beneficiario di bonus) o disponibile per chiunque abbia bisogno di chiarimenti o informazioni in materia.

3.4 I provvedimenti dell'Autorità per l'attuazione della normativa sui bonus sociali elettrico e gas nel 2022

In attesa della conversione in legge del richiamato decreto -legge 21/22 che aveva innalzato a 12.000 euro, per il periodo 1 aprile - 31 dicembre 2022, la soglia ISEE per poter accedere al bonus sociale elettrico e gas, al fine di garantire l'effettiva e tempestiva messa a disposizione da parte dell'INPS al Gestore del SII delle informazioni e dei dati necessari per il riconoscimento automatico dei bonus ai nuovi nuclei familiari ISEE aventi diritto, l'Autorità è intervenuta con deliberazione 188/2022/R/com definendo, in via preliminare, le modalità tecniche con le quali doveva avvenire tale scambio informativo tra i due soggetti e, in particolare: introducendo una nuova classe di agevolazione, denominata classe d), corrispondente ai nuclei familiari aventi un ISEE compreso tra 8.265 e 12.000 euro e non appartenenti a una delle classi già previste dalla deliberazione 63/2021/R/com (famiglie numerose, con più di tre figli a carico o percettori di Rdc e/o Pdc¹⁶), e disponendo la trasmissione da parte dell'INPS al SII dei dati necessari al riconoscimento dell'agevolazione ai nuovi nuclei familiari potenziali aventi diritto.

Tenuto conto di quanto previsto dal successivo decreto-legge 50/22 tali disposizioni tecniche preliminari sono state successivamente integrate con deliberazione 245/2022/R/com, e con la

¹⁵ Il servizio di pagamento del bonifico domiciliato ai clienti domestici indiretti gas è attualmente effettuato da Poste Italiane S.p.a., sulla base di una Convenzione stipulata dalla Cassa per i Servizi Energetici e Ambientali su mandato dell'Autorità.

¹⁶ L'articolo 5, comma 7, del Decreto-legge 28 gennaio 2019, n. 4, convertito con modificazioni nella Legge 28 marzo 2019, n. 26 ha stabilito l'estensione ai beneficiari del Reddito di cittadinanza (Rdc) e Pensione di cittadinanza (Pdc) le agevolazioni relative ai bonus sociali, attuato dalla deliberazione 165/2019/R/COM. Il comma 318, della legge 29 dicembre 2022 n. 197, prevede dal 1° gennaio 2024 l'abrogazione, del comma 7, dell'articolo 5, del decreto-legge 28 gennaio 2019, n. 4, che estende ai beneficiari del Reddito di cittadinanza (Rdc)/Pensione di cittadinanza (Pdc) le agevolazioni tariffarie per le forniture elettriche, gas e idriche.

deliberazione 380/2022/R/com. con le quali l’Autorità ha quindi definito le modalità applicative per l’erogazione dei bonus sociali elettrico e gas ai nuovi aventi diritto.

In particolare, il provvedimento ha disposto che, per i nuovi beneficiari, la data di inizio del periodo di agevolazione fosse il 1° aprile 2022 (in presenza di fornitura attiva e di tipo domestico) e che il termine fosse il 31 dicembre dello stesso anno. Per i clienti finali già percettori di bonus sociale, invece, l’erogazione dell’agevolazione è stata effettuata in continuità. Tenuto anche conto della data di adozione del provvedimento (agosto 2022), è stato disposto che gli operatori effettuassero i necessari conguagli a tutti i clienti ai quali veniva riconosciuto il bonus ai sensi delle nuove disposizioni normative.

Per poter riconoscere a tutti i beneficiari la componente integrativa fissata con la deliberazione 635/2021/R/com per il primo trimestre 2022, l’Autorità ha disposto che il periodo di agevolazione fosse per tutti, indipendentemente dalla data di attestazione dell’ISEE, l’anno solare, ossia il periodo 1° gennaio 31 dicembre.

Anche per le forniture servite da reti di distribuzione non interconnesse, l’Autorità è intervenuta al fine di consentire di concludere in tempi ragionevolmente contenuti i procedimenti di riconoscimento automatico del bonus, introducendo una disciplina semplificata rispetto a quanto stabilito dall’Allegato E alla deliberazione 63/2021/R/com. In particolare, con la deliberazione 554/2022/R/com è stata introdotta una procedura che consente l’erogazione del bonus di competenza degli anni 2021 e 2022, tramite fattura o tramite la corresponsione di un contributo *una tantum*, entro due mesi dalla data in cui i gestori di rete non interconnessa, nel rispetto della normativa sulla protezione dei dati personali, ricevono i dati utili dal Gestore del SII. Nell’ambito della procedura semplificata sono i gestori di rete a dover effettuare la verifica del vincolo di unicità¹⁷, per assicurare la corresponsione di un unico bonus per nucleo familiare e per anno di competenza. La deliberazione 29 novembre 2022 619/2022/R/com ha disposto l’avvio del procedimento per la revisione delle modalità di determinazione dell’ammontare del bonus elettrico e gas per disagio economico e la revisione urgente, in via straordinaria, della componente di compensazione integrativa (CCI) dei bonus sociali gas applicabile dal 1° dicembre 2022.

La revisione si è resa necessaria, da un lato, a seguito dell’intervento effettuato dall’Autorità in via di urgenza, con la deliberazione 374/2022/R/gas sulle modalità di determinazione della componente a

¹⁷ Il nucleo familiare ISEE di appartenenza dell’utente diretto o indiretto di cui sia accertato lo stato di disagio economico e ciascuno dei suoi componenti hanno diritto al bonus sociale, con riferimento ad un solo contratto di fornitura per anno di competenza. Il gestore è tenuto a garantire il rispetto del vincolo di unicità e, dunque, a riconoscere a ciascun nucleo familiare ISEE di competenza non più di un bonus per anno di competenza. La verifica consiste nel verificare l’assenza di un bonus sociale idrico per lo stesso anno di competenza per ciascuno dei codici fiscali appartenenti ai nuclei familiari ISEE agevolabili. Nella procedura semplificata la verifica si intende assolta da parte del Gestore del SII al momento della trasmissione ai gestori idrici territorialmente competenti dell’informazione relativa ai nuclei familiari da agevolare.

copertura dei costi di approvvigionamento CMEM¹⁸ del servizio di tutela, dall'altro lato, per prevedere la possibilità di apportare eventuali semplificazioni nell'articolazione dei profili di consumo utilizzando al meglio l'integrazione con il SII, in base a informazioni sui consumi che non erano disponibili precedentemente.

In particolare, sulla base dei dati resi disponibili dal SII in relazione ai consumi effettivi di titolari di bonus è risultato infatti che, nel settore gas, i consumi medi destagionalizzati dei clienti titolari di bonus gas sono sensibilmente inferiori, per i profili con uso di riscaldamento, ai consumi *standard* associati a tali profili. Anche nel settore elettrico si sono riscontrate differenze tra i consumi effettivi medi dei clienti titolari di bonus elettrico e i consumi standard dei profili relativi al bonus elettrico, ma con differenze di minore entità rispetto al settore gas; in entrambi i settori i consumi medi dei clienti domestici (indipendentemente dalla titolarità o meno del bonus) risultano diminuiti per effetto degli interventi di promozione dell'efficienza energetica e, a parità di distribuzione regionale, non risultano particolari scostamenti nei consumi medi tra i clienti titolari di bonus e clienti non titolari di bonus.

Con il documento per la consultazione 29 novembre 2022 646/2022/R/com, l'Autorità ha quindi presentato i propri orientamenti in merito alla revisione urgente delle modalità e della frequenza di determinazione degli importi dei bonus sociali per l'energia elettrica e il gas a partire da gennaio 2023.

La revisione è stata proposta al fine di assicurare l'utilizzo ottimale delle risorse messe a disposizione dal Bilancio dello Stato per il rafforzamento dei bonus sociali, salvaguardando a un tempo la semplicità e tempestività applicativa.

Con la deliberazione 735/R/com/ 2022 si è intervenuti con urgenza sul meccanismo ordinario di erogazione dei bonus sociali, al fine di assicurare l'effettivo beneficio previsto, per i clienti finali domestici dell'energia elettrica e del gas titolari di bonus sociale, per l'intero primo trimestre 2023, differenziato in base al livello del parametro ISEE, nel rispetto di quanto previsto dall'articolo 1, comma 18, della Legge 29 dicembre 2022 n. 197.

Si è proceduto a rideterminare i consumi di riferimento utilizzati per la determinazione degli importi *pro die* sulla base dei dati medi, per ciascun profilo, resi disponibili dal SII e richiamati nel documento per la consultazione 646/2022/R/eel, adottando gradualità in tale rideterminazione, per tenere conto delle osservazioni delle Associazioni dei consumatori. In particolare, è stato rinviato a un successivo intervento il completamento del percorso di rideterminazione dei consumi di riferimento.

¹⁸Con il citato provvedimento l'Autorità ha previsto, a decorrere dal 1° ottobre 2022, che la suddetta componente CMEM sia definita pari alla media mensile del prezzo del PSV *day ahead* rilevato da ICISHeren e che sia pubblicata sito internet dell'Autorità entro il secondo giorno lavorativo del mese successivo a quello di riferimento; in tale modo, viene superata la metodologia di quantificazione sulla base delle quotazioni trimestrali OTC relative al trimestre t-esimo del gas, presso l'hub TTF, rilevate con riferimento al secondo mese solare antecedente il trimestre oggetto di aggiornamento, passando da una determinazione trimestrale definita prima dell'inizio di ciascun trimestre ad una determinazione mensile definita alla fine di ciascun mese di un trimestre.

La determinazione dei bonus *base* è stata fissata rispetto ai nuovi livelli di consumo di riferimento adottati per i diversi profili, mentre è stata rinviata a un successivo provvedimento la modifica delle modalità di aggiornamento dei bonus *base* da annuali a trimestrali, tenuto conto che le modalità di determinazione della CCI assicurano la protezione richiesta dalle disposizioni sul rafforzamento dei bonus sociali.

Con la medesima deliberazione, in ragione dell'elevata volatilità dei prezzi gas all'ingrosso, l'Autorità si è riservata interventi di modifica della CCI dei bonus gas anche nel corso del trimestre, come indicato nel documento per la consultazione 646/2022/R/eel, nel caso di significative variazioni tra le quotazioni *forward* disponibili al momento della determinazione della CCI e gli andamenti effettivi dei prezzi gas all'ingrosso.

4 Modalità applicative per l'erogazione delle agevolazioni

4.1 Il processo di riconoscimento automatico del bonus elettrico e gas

Sulla base di quanto definito dalla deliberazione 223/2021/R/com Acquirente Unico, su mandato dell'Autorità, ha definito in collaborazione con INPS¹⁹, nel rispetto dei diversi ambiti di competenza, le specifiche tecniche e gli standard di sicurezza relative alle modalità, agli strumenti telematici e ai canali utilizzati per la trasmissione delle informazioni e i processi implementati per la tracciabilità dei flussi informativi e la loro conservazione. In particolare, il SII verifica la sussistenza dei requisiti di ammissibilità delle forniture e, in caso di esito positivo, determina l'ammontare annuo del bonus in base ai valori già definiti dall'Autorità (differenziati in base alla numerosità nucleo familiare e, per il bonus sociale gas, all'uso del gas e alla zona climatica); qualora individui più forniture dirette afferenti al nucleo familiare agevolabile, al fine di individuare il beneficiario del bonus applica le regole di prevalenza²⁰.

¹⁹ Con riferimento alla disciplina del flusso informativo tra INPS e il SII, i provvedimenti dell'Autorità sono stati adottati in conformità all'apposito parere 279/2020, espresso dal Garante per la protezione dei dati personali: l'Autorità in conformità al parere del Garante per la protezione dei dati personali ha adottato la già citata deliberazione 27 maggio 2021, 223/2021/R/com, definendo le 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.

²⁰ Qualora il SII identifichi due (o più) forniture agevolabili intestate ad uno stesso componente del nucleo o a componenti diversi si procedere secondo le regole di prevalenza ovvero dando priorità alla fornitura localizzata nel Comune di residenza del nucleo; in subordine a quella localizzata all'indirizzo di residenza del nucleo; in subordine alla fornitura localizzata in indirizzo di residenza di un componente del nucleo diverso da quello del nucleo medesimo.

Il SII trasmette agli operatori abbinati al POD/PDR individuato, ossia distributore e venditore, tutte le informazioni necessarie per consentire l'erogazione del bonus. Gli operatori applicano infine il bonus con le stesse modalità previste nel precedente sistema 'a domanda'.

4.2. Bonus indiretto gas

Con la deliberazione 63/2021/R/com l'Autorità ha dato mandato ad Acquirente Unico, nell'ambito dell'aggiornamento del Progetto Sportello 2021-2022, di sviluppare un progetto per la gestione delle attività funzionali all'individuazione delle forniture centralizzate di gas naturale per usi di riscaldamento domestico, ai fini del riconoscimento del bonus gas²¹ ai clienti che usufruiscono di riscaldamento centralizzato (condominiale).

A tal fine, qualora non sia individuata alcuna fornitura diretta di gas naturale per usi di riscaldamento afferente al nucleo familiare, viene inviata al nucleo familiare che possiede un ISEE sotto soglia e pertanto ha potenzialmente diritto a percepire il bonus sociale gas, una comunicazione²², contenente le indicazioni utili per la comunicazione al SII del codice PDR condominiale e per l'invio della dichiarazione di usufruire di una fornitura centralizzata ai fini delle successive verifiche da parte del SII.

In caso di esito positivo dei controlli, il cliente riceve il bonus sociale gas per 12 mesi, in un'unica soluzione mediante bonifico domiciliato. Il bonifico viene erogato da Poste Italiane su mandato di CSEA²³. Il nucleo familiare riceve una lettera con le istruzioni per la riscossione del bonifico che può essere effettuata in uno qualsiasi degli Sportelli di Poste Italiane fino alla data di scadenza²⁴ dell'agevolazione.

²¹ Per maggiori dettagli si veda anche la deliberazione 3 agosto 2021 343/2021/A "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. ai sensi della deliberazione dell'Autorità 63/2021/R/com".

²² Si veda la determina del 20 luglio 2021 DACU 6/2021 del Direttore della Direzione Advocacy e Utenti dell'Autorità.

²³ Con la deliberazione 200/2021/R/GAS è stato dato mandato a Csea di stipulare una nuova Convenzione per il servizio di erogazione del bonus sociale gas ai clienti domestici indiretti mediante bonifico domiciliato per il periodo 1° luglio 2021 – 30 giugno 2024.

²⁴ Ossia fino al termine dei 12 mesi corrispondenti alla durata dell'agevolazione.

4.3 Bonus elettrico per disagio fisico

Accanto ai bonus elettrici per disagio economico, la normativa prevede l'erogazione del bonus sociale elettrico per disagio fisico²⁵, riconosciuto ai cittadini in gravi condizioni di salute che necessitano, per il loro mantenimento in vita, di apparecchiature elettromedicali alimentate con l'energia elettrica²⁶.

La condizione di disagio fisico di un componente del nucleo familiare deve essere attestata da una certificazione rilasciata dalla ASL competente che certifichi le generalità della persona in gravi condizioni di salute, il tipo di apparecchiature utilizzate²⁷ e la relativa intensità di utilizzo (ore/giorno), funzionali alla quantificazione del bonus stesso. La domanda deve contenere inoltre la fornitura in relazione alla quale viene richiesto l'accesso al bonus e deve essere accompagnata dalla sopra citata certificazione dell'ASL che attesta lo stato di grave condizione di salute. .

L'agevolazione è articolata in tre fasce di consumo, in funzione del tipo di apparecchiatura/e utilizzata/e, dei consumi medi orari di ciascuna tipologia di apparecchiatura/e e delle ore medie di utilizzo giornaliero. Sulla base di questi elementi, certificati dalla ASL competente, il cliente viene assegnato a una delle fasce di compensazione previste.

Le tre fasce sono state ulteriormente differenziate per tener conto della potenza impegnata della fornitura elettrica²⁸. Il bonus è calcolato in modo da considerare i costi ulteriori indotti dall'utilizzo di apparecchiature elettromedicali rispetto alla spesa media di una famiglia tipo di quattro componenti; per questi motivi l'agevolazione è articolata in base alla potenza contrattuale e in relazione all'extra consumo medio stimato sulla base dell'intensità di utilizzo delle apparecchiature elettromedicali.

Poiché l'accesso al bonus elettrico per disagio fisico è subordinato alla presentazione di apposita domanda presso il Comune di residenza del titolare della fornitura elettrica (anche se diverso dal malato) o presso un altro ente designato dal Comune (CAF, Comunità montane) utilizzando gli

²⁵ Cfr. il decreto interministeriale 28 dicembre 2007, istitutivo anche del bonus sociale elettrico per disagio economico.

²⁶ Il decreto del Ministro della salute 13 gennaio 2011 ha individuato le apparecchiature terapeutiche alimentate ad energia elettrica per il mantenimento in vita di persone in gravi condizioni di salute di cui all'articolo 3, comma 1, del decreto interministeriale 28 dicembre 2007.

²⁷ L'elenco esaustivo delle apparecchiature elettromedicali salvavita che danno diritto al bonus è stato individuato dall'Allegato A del Decreto del Ministero della Salute del 13 gennaio 2011.

²⁸ La deliberazione 22 giugno 2021, 257/2021/R/com ha specificato l'ammontare del bonus da applicare ai clienti in condizioni di disagio fisico e con livelli di potenza pari a 3,5 kW e a 4 kW, prevedendone l'applicazione dal 1° gennaio 2022 a tutti i beneficiari già in essere.

appositi moduli, in continuità con gli anni precedenti, il sistema per l'erogazione di tale bonus è gestito da SGAt²⁹ ed è ricompreso nelle attività previste dalla Convenzione tra l'Autorità e ANCI.

Il bonus per disagio fisico non ha una durata prestabilita, ma viene erogato fino al cessato uso delle apparecchiature elettromedicali. Per i cittadini è disponibile un simulatore (accessibile dai siti *internet* dell'Autorità e SGAt) che consente di ottenere una prima indicazione in relazione alla fascia di bonus cui potrebbero aver diritto, tenuto conto dell'uso delle specifiche apparecchiature salvavita.

4.4 I bonus sociali elettrico e gas come strumenti per contrastare gli aumenti dei prezzi energetici

L'Autorità ha dato attuazione alle richiamate disposizioni normative prevedendone l'attuazione per il 2022 con le deliberazioni 635/2021/R/com, 141/2022/R/com, 295/2022/R/com 462/2022/R/com e 735/2022/R/com, attraverso la fissazione per ogni trimestre di una componente compensativa integrativa (CCI), aggiuntiva al bonus *base*, con l'aggiornamento trimestrale degli oneri generali di sistema. Come previsto dalle disposizioni di legge, per ciascuno dei profili di riferimento previsti dall'Allegato A alla deliberazione 63/2021/R/com, i bonus sociali elettrico e gas sono stati rafforzati tramite attraverso la CCI, dimensionata per i diversi profili di utenti con l'obiettivo di minimizzare gli incrementi previsti della spesa per la fornitura dei clienti beneficiari delle agevolazioni³⁰.

Per quanto riguarda il settore elettrico, l'adozione del menzionato meccanismo ha consentito di stabilizzare la spesa unitaria pagata dai clienti beneficiari di bonus sociale, rispetto alla forte volatilità mostrata dal prezzo pagato dai clienti privi di tale meccanismo protettivo e serviti nei regimi di tutela presi a riferimento³¹.

Per quanto riguarda il settore del gas naturale, l'applicazione di questo tipo di meccanismo (e in particolare il calcolo *ex ante* della CCI trimestrale) in un contesto in cui i consumi di gas sono fortemente variabili con le stagioni, ha comportato maggiori difficoltà nella stabilizzazione della spesa. Tale difficoltà è in parte legata alle diverse tempistiche di aggiornamento dei prezzi e della componente compensativa. In particolare, a partire dal IV trimestre 2022, il prezzo di riferimento per il servizio di tutela viene fissato *ex-post* di mese in mese, mentre il calcolo *ex ante* della CCI è stato effettuato a settembre, per tutto il trimestre, in un momento di prezzi a pronti e a termine molto più alti di quelli che si sono poi effettivamente registrati. Questa dinamica ha comportato un impatto del bonus gas sulla spesa dei clienti superiore a quello atteso, con il sostanziale azzeramento della spesa unitaria media sostenuta dai clienti titolari di bonus serviti in regime di tutela³². In tale contesto

²⁹ Convenzione tra l'Autorità e l'ANCI (cfr. deliberazione 28 gennaio 2020, 13/2020/A, prorogata con deliberazione 28 febbraio 2023 83/2023/R/com).

³⁰ Per i dettagli si veda il paragrafo 4.2 della Relazione 31 maggio 2023 243/2023/I/com.

³¹ Si veda la Figura 4.1 per i valori trimestrali della spesa unitaria trimestrale per cliente domestico tipo di energia elettrica.

³² Si veda la Fig. 4.2 per i valori trimestrali della spesa unitaria per cliente domestico tipo di gas naturale.

L'Autorità ha ritenuto opportuno non intervenire con rimodulazioni retroattive del bonus sul IV trimestre 2022 (considerando che gli effetti andavano comunque a beneficio di clienti in condizioni di disagio economico), ma ha previsto *pro futuro* la possibilità di aggiornare i bonus anche su base mensile in caso di significative variazioni dei prezzi all'interno del trimestre (cfr. documento di consultazione 646/2022/R/com).

I valori del bonus *base*³³ insieme ai valori del bonus *integrativo*³⁴ in vigore per il 2022 sono riportati in Appendice 1, Tabelle 1, 2, 3, e 4 per trimestri 2022.

5 Beneficiari del bonus

Per effetto dell'introduzione del nuovo regime di riconoscimento automatico agli aventi diritto, nonché degli interventi governativi di innalzamento della soglia ISEE di accesso all'agevolazione intervenuti nell'2022, il numero complessivo di beneficiari di bonus sociali per disagio economico è significativamente aumentato rispetto agli anni precedenti.

5.1 Bonus elettrico per disagio economico

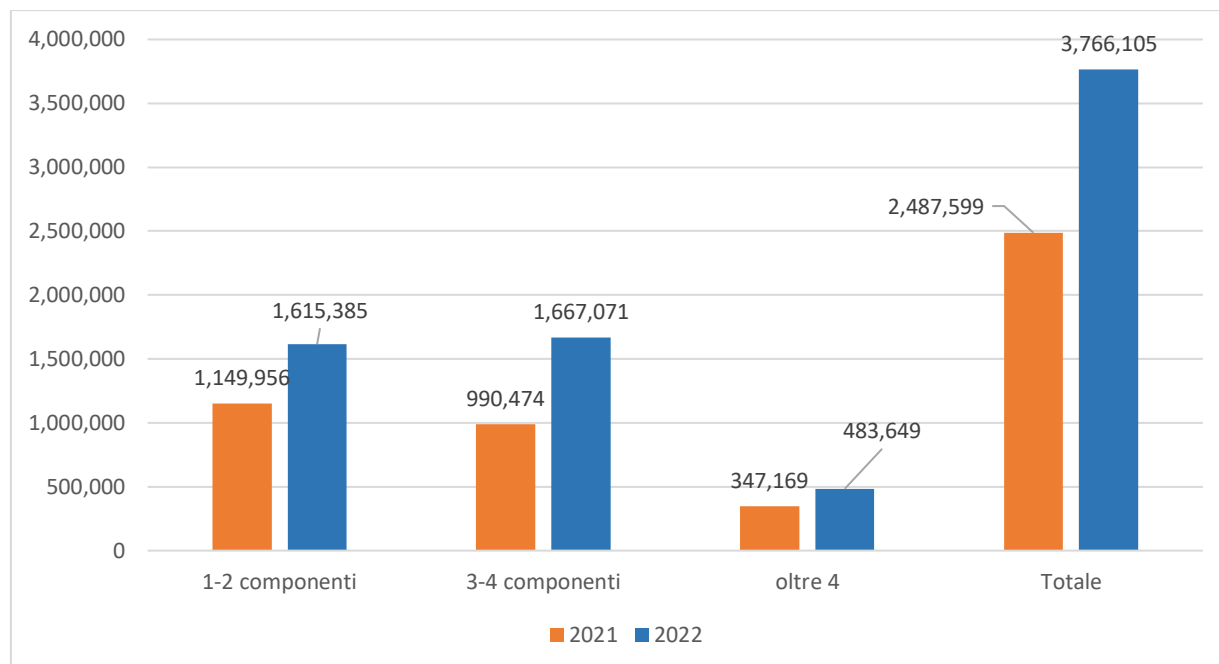
Nel periodo gennaio-dicembre 2022 sono stati riconosciuti³⁵ complessivamente 3.766.105 (2.795.708 bonus elettrici per disagio economico (Figura 1). Di questi 2.795.708 sono relativi alle classi a), b), e c), e 970.397 relativi alla classe d). Nel 2021 invece i nuclei familiari che avevano beneficiato del bonus sociale elettrico per disagio economico erano stati 2.487.599. La platea dei percettori del bonus elettrico è quindi aumentata del 51,4% (Figura 1).

³³ I valori del bonus base sono differenziati per dimensione del nucleo familiare e, nel caso del gas naturale, anche per zona climatica di residenza e per tipologia di utilizzo (si veda la deliberazione 63/2021/R/com).

³⁴ Anche i valori della CCI sono differenziati come quelli del bonus base, e per il settore gas risentono della differente intensità d'uso del gas a fini riscaldamento in ogni trimestre (si veda, per il IV trimestre 2021, la deliberazione 396/2021/R/com).

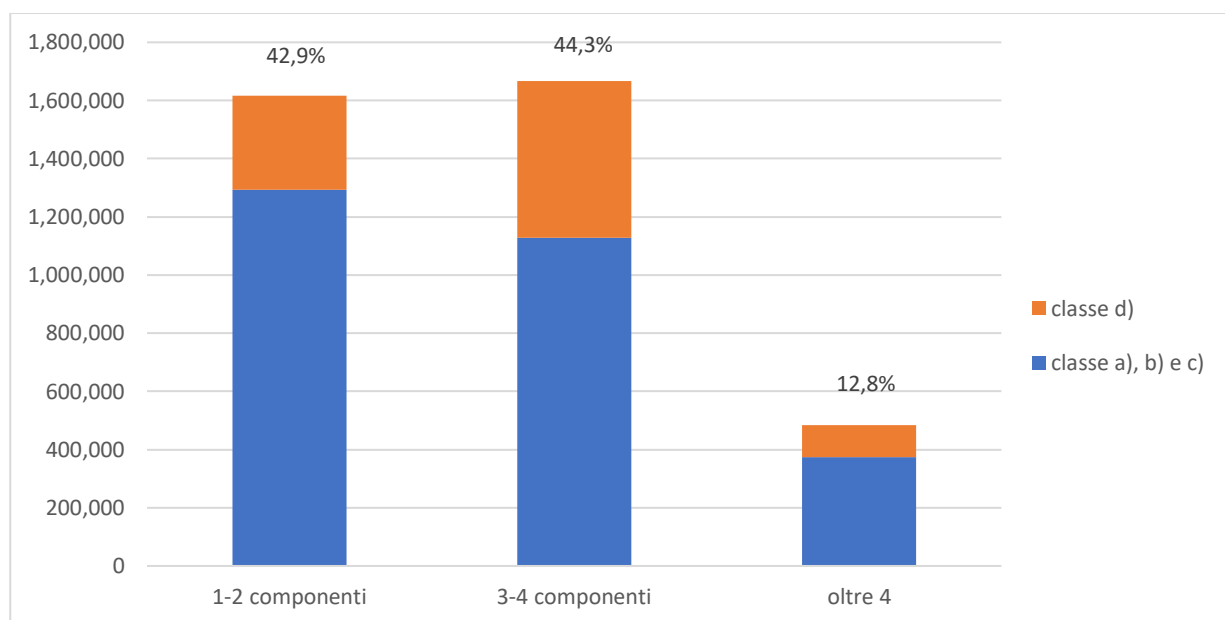
³⁵ I bonus sono riconosciuti a valle delle verifiche completate dal SII, in attuazione di quanto disposto dalla deliberazione 63/2021/R/com, su un totale di 5.796.095 DSU trasmesse da INPS al SII. Nella gran parte dei casi, sulla base delle verifiche effettuate dal SII, i nuclei familiari in condizioni di disagio economico che non hanno beneficiato delle agevolazioni non sono risultati titolari di alcuna fornitura diretta attiva/sospesa per morosità. In un numero molto limitato di casi (1,51%) il mancato riconoscimento del bonus è connesso all'individuazione di forniture dirette attive afferenti al nucleo familiare interessato che, tuttavia, non presentano gli ulteriori requisiti di ammissibilità previsti dalla normativa e dalla regolazione (ad esempio tariffa o POD domestico).

Figura 1 - Percettori di bonus elettrico per disagio economico (numero di famiglie 2021-2022)



Fonte: Elaborazione su dati SII

Figura 2 Ripartizione percentuale per componenti dei nuclei familiari beneficiari di bonus elettrico per disagio economico per classi di agevolazione^(*) (gennaio-dicembre 2022)



(*) - classe a) nuclei con $ISEE \leq 8.265$; classe b) nuclei con $8.265 < ISEE \leq 20.000$ con 4 (o più) figli, indipendentemente dal fatto che i medesimi nuclei risultino percettori di Rdc/Pdc; classe c) nuclei con $ISEE > 8.265$ percettori di Rdc/Pdc con meno di 4 figli;

- classe d): nuclei con $8.265 > ISEE \leq 12.000$.

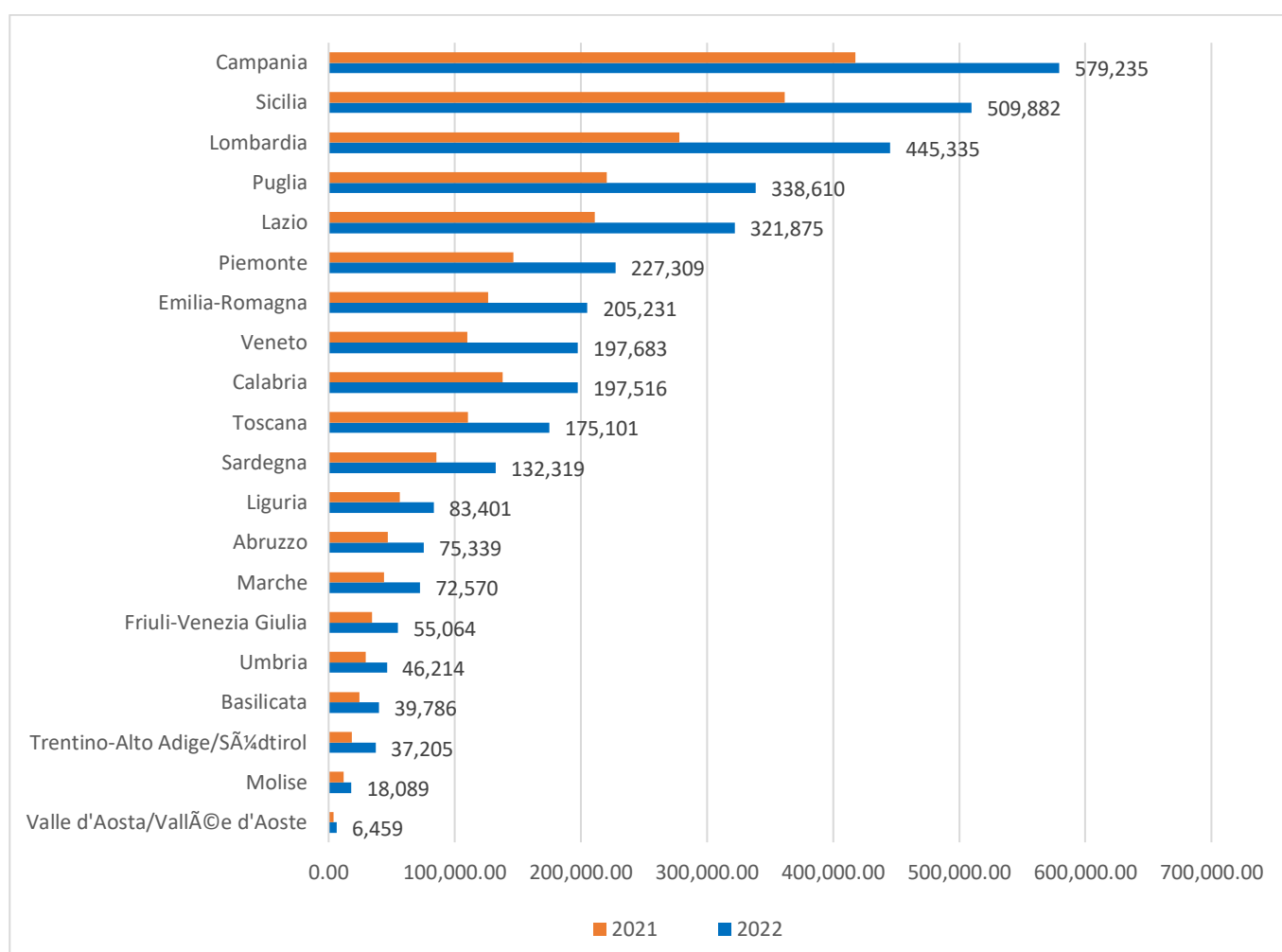
Fonte: Elaborazione su dati SII

Distribuzione geografica

La Figura 3 mostra la distribuzione geografica per regione dei bonus sociali elettrici per disagio economico erogati nel 2022, confrontati con i bonus elettrici erogati nel 2021.

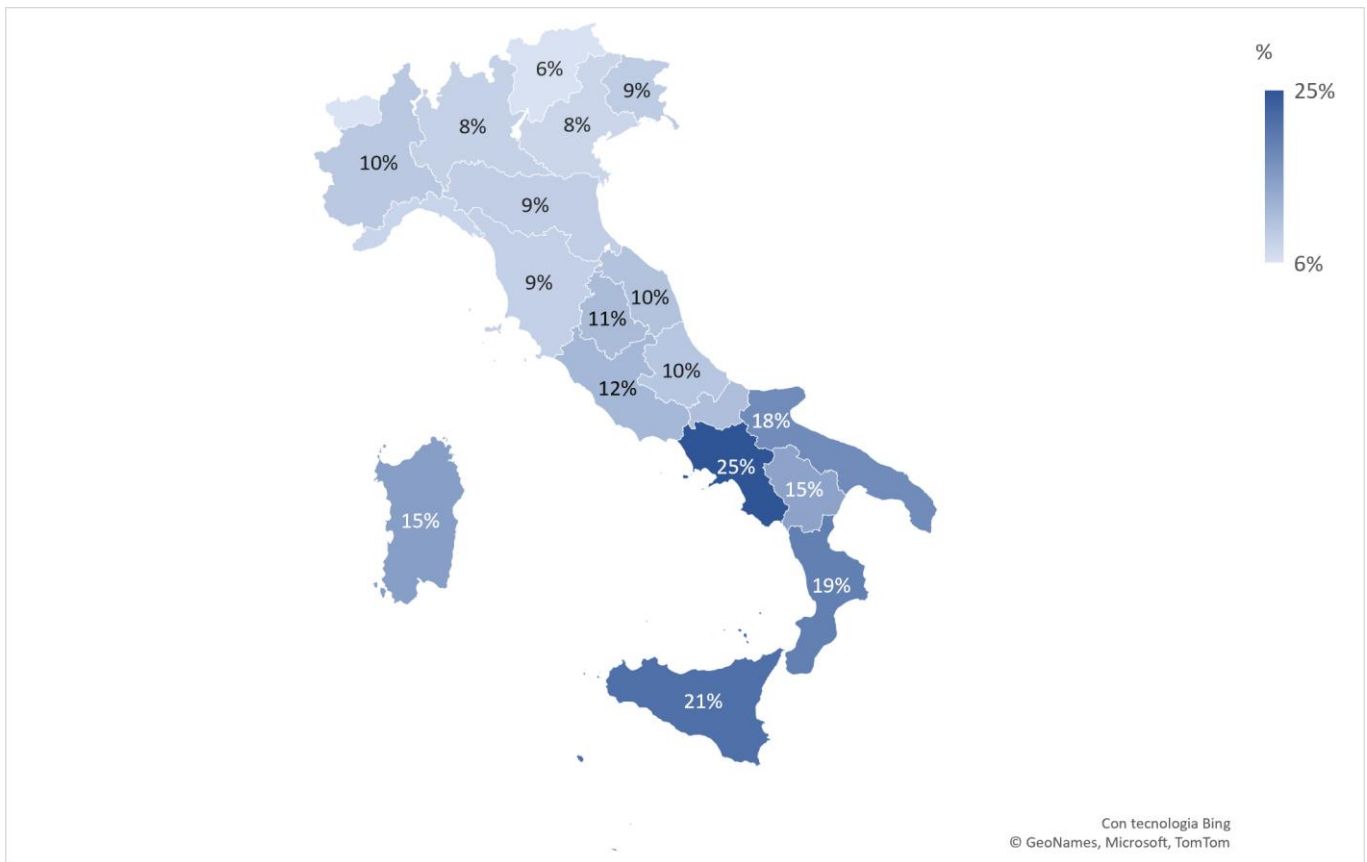
Complessivamente, si conferma una maggiore erogazione di bonus sociali elettrici in forte crescita in seguito all'applicazione del meccanismo automatico nelle regioni del Sud rispetto alle altre aree del Paese (Figura 4).

Figura 3 – Distribuzione regionale dei percettori di bonus elettrico per disagio economico (2021-2022)



Fonte: Elaborazione su dati SII

Figura 4 –Percettori di bonus in percentuale rispetto alle forniture domestiche elettriche della regione (n. POD) (2022)



Fonte: Elaborazione su dati SII

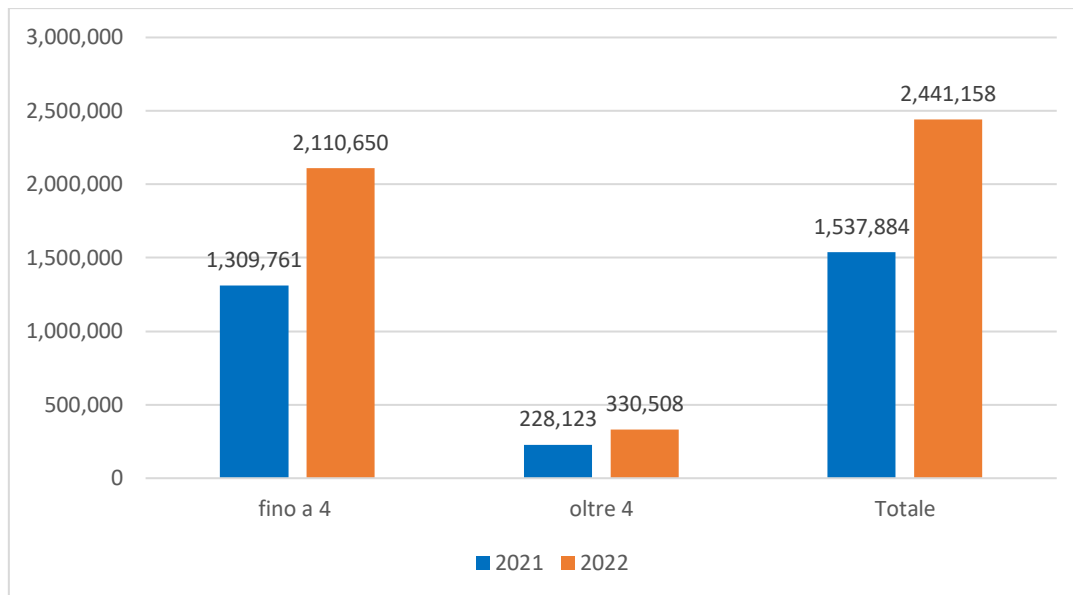
5.2 Bonus gas per disagio economico

Nel periodo gennaio-dicembre 2022 sono stati riconosciuti 2.441.158 bonus gas a titolari di forniture individuali di gas naturale a clienti diretti³⁶, di questi 1.741.243 sono relativi alle classi a), b), e c), e 699.915 relativi alla classe d). Nel 2021 invece i nuclei familiari che avevano beneficiato del bonus sociale gas per disagio economico (clienti diretti) erano stati 1.537.884. La platea dei percettori del bonus gas è quindi aumentata del 58,7%.

Anche il bonus gas, come il bonus elettrico è riconosciuto sulla base della numerosità familiare (fino a 4 e oltre 4 componenti), ma anche in base all'uso a cui è destinata la fornitura di gas naturale agevolata (solo acqua calda sanitaria, cottura cibi e/o anche riscaldamento) e della zona climatica in cui è localizzato il punto di fornitura.

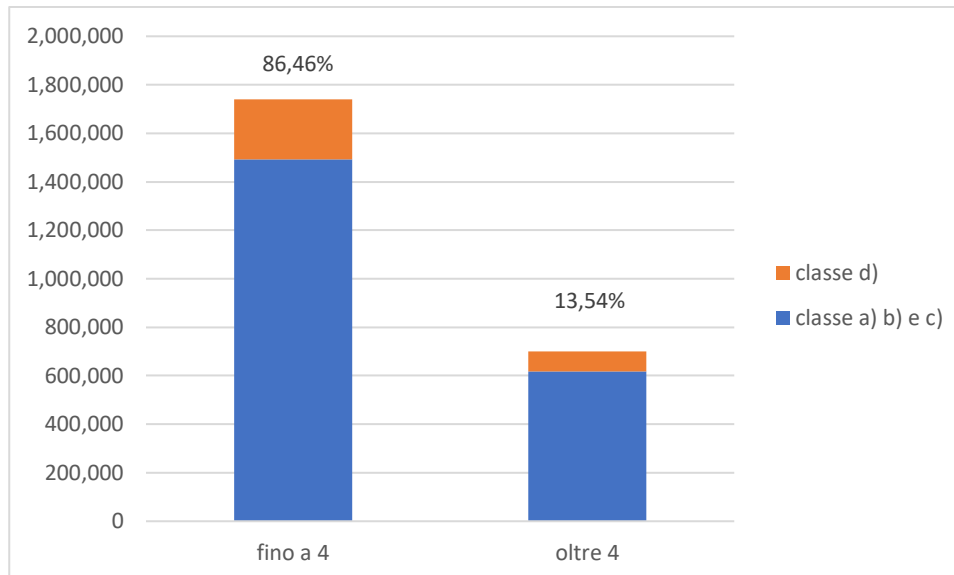
³⁶ Per quanto riguarda il bonus gas a clienti indiretti si veda il successivo paragrafo 6.1.

Figura 5 - Percettori di bonus gas per disagio economico (2021-2022)



Fonte: Elaborazione su dati SII

Figura 6 Ripartizione percentuale per componenti dei nuclei familiari beneficiari diretti di bonus gas per disagio economico (*) (gennaio-dicembre 2022)



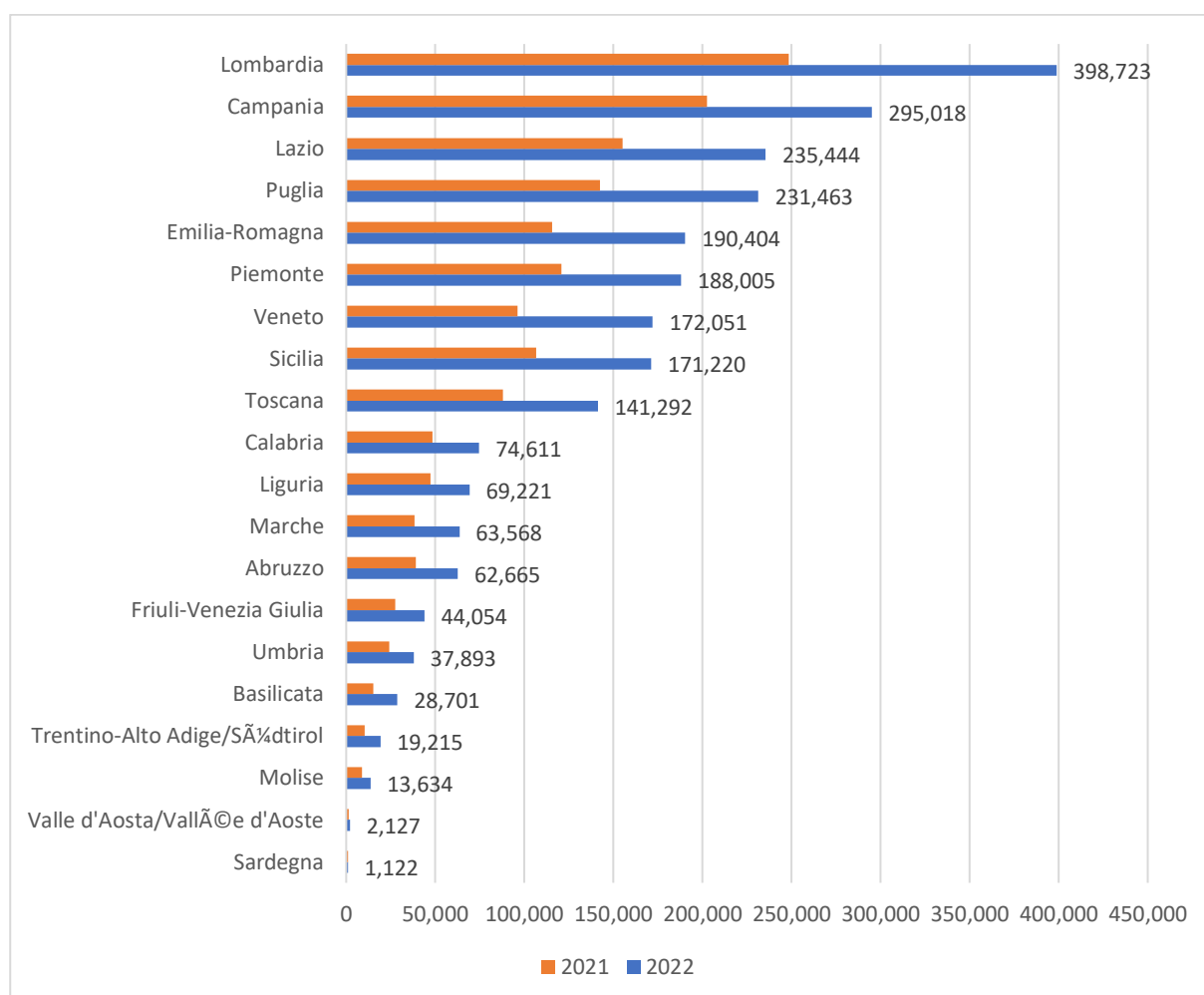
(*) -classe a) nuclei con ISEE ≤ 8.265 ; classe b) nuclei con $8.265 < ISEE \leq 20.000$ con 4 (o più) figli, indipendentemente dal fatto che i medesimi nuclei risultino percettori di Rdc/Pdc; classe c) nuclei con ISEE > 8.265 percettori di Rdc/Pdc con meno di 4 figli;

-classe d): nuclei con $8.265 > ISEE \leq 12.000$.

Fonte: Elaborazione su dati SII

Per quanto attiene al tipo di utilizzo del gas, i bonus riconosciuti sono relativi a forniture dirette per acqua calda sanitaria, cottura cibi e riscaldamento nel 57,1% dei casi (erano il 54,6% nel 2021) a forniture per soli usi di acqua calda sanitaria e cottura cibi nel 42,8% dei casi (erano 45,39% nel 2021) e marginalmente a forniture per solo riscaldamento (0,01%)³⁷. La figura 7 mostra la distribuzione regionale del numero di bonus sociale gas per disagio economico riconosciuto agli utenti diretti per l'anno 2022, confrontato con il numero di bonus del 2021. La figura 8 mostra la percentuale dei percettori di bonus rispetto alle forniture gas domestiche (PDR) della regione.

Figura 7– Distribuzione regionale dei percettori di bonus sociale gas per disagio economico (2021-2022)



Fonte: Elaborazione su dati SII

³⁷ Il confronto con gli anni precedenti è basato sui bonus riconosciuti a forniture dirette. Il processo per il riconoscimento per il bonus gas ai clienti che usufruiscono di una fornitura condominiale centralizzata, previsto dalla deliberazione 63/2021/R/com e basato sulle dichiarazioni rese dai nuclei familiari interessati, offre ai clienti un tempo di incasso del bonifico per tempi più lunghi, ma la rendicontazione dipende dagli effettivi incassi.

Tabella 1- Ripartizione percentuale dei nuclei beneficiari di bonus elettrico e gas per disagio economico per area geografica () – anno 2022*

	NORD-OVEST	NORD-EST	CENTRO	SUD	ISOLE
ELETTRICO (**) % su TOTALE BONUS EROGATI	20,26%	13,15%	16,36%	33,17%	17,06%
BONUS GAS % su TOTALE BONUS GAS EROGATI	26,97%	17,44%	19,59%	28,93%	7,06%

(*) Il Nord-Ovest comprende: Liguria, Lombardia, Piemonte e Valle d'Aosta; il Nord-Est: Emilia-Romagna, Friuli-Venezia Giulia, Trentino-Alto Adige, Veneto; il Centro: Lazio, Marche, Toscana e Umbria; il Sud: Abruzzo, Basilicata, Calabria, Campania, Molise, Puglia; le Isole: Sardegna e Sicilia.

(**) Escluso il bonus per disagio fisico, che incide per circa l'1,7% sul totale dei bonus elettrici in erogazione.
Fonte: Elaborazione su dati SII

Sulla base delle verifiche effettuate dal SII, i nuclei familiari in condizioni di disagio economico che non hanno beneficiato del bonus gas non sono risultati titolari di alcuna fornitura diretta attiva/sospesa per morosità. Nell'1% dei casi il mancato riconoscimento del bonus è connesso all'individuazione di forniture dirette attive afferenti al nucleo familiare interessato che, tuttavia, non presenta gli ulteriori requisiti di ammissibilità previsti dalla normativa e dalla regolazione (per esempio la classe del misuratore è maggiore del G6 domestico).

5.3 Bonus elettrico per disagio fisico

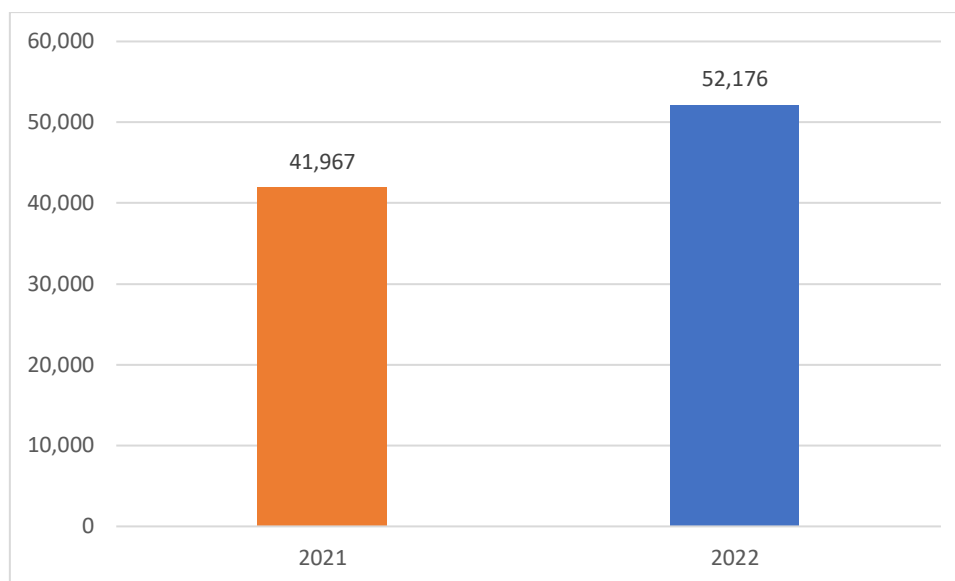
Come precedentemente ricordato, l'accesso al bonus sociale elettrico per disagio fisico non è correlato alla situazione economica del nucleo familiare, bensì a una grave condizione di salute di uno dei suoi componenti, tale da richiedere il ricorso ad apparecchiature medicali alimentate a energia elettrica per il mantenimento in vita.

Pertanto, l'accesso al bonus elettrico per disagio fisico nell'anno 2022 continua a essere gestito tramite domanda presentata dal nucleo familiare interessato³⁸.

I nuclei familiari con bonus attivo per l'utilizzo di apparecchiature elettriche per il mantenimento in vita erano 52.176 al 31 dicembre 2022, in aumento del 24,3% rispetto all'anno precedente.

³⁸ Tale bonus non rientra nell'ambito di applicazione dell'art. 57-bis, comma 5, del decreto-legge n. 124/19.

Figura 9 Clienti titolari di bonus elettrico per disagio fisico, 2021- 2022



Fonte: Elaborazione su dati SGAtè

La Tabella 2 confronta la distribuzione per fasce dei beneficiari di bonus per disagio fisico registrata nell'anno 2022 con quella relativa all'anno 2021; nel 2022 risultano leggermente in diminuzione i percettori con 4,5 kW di potenza, per effetto dell'introduzione delle compensazioni anche per i livelli intermedi di potenza pari a 3,5 kW e 4 kW³⁹.

Tabella 2 - Bonus sociali elettrici per disagio fisico erogati: distribuzione percentuale per fascia di compensazione (2021-2022)

	2021			2022		
	Fascia minima	Fascia media	Fascia massima	Fascia minima	Fascia media	Fascia massima
	Fino a 600 kWh/anno	Compreso tra 600 e 1.200 kWh/anno	Oltre 1.200 kWh/anno	Fino a 600 kWh/anno	Compreso tra 600 e 1.200 kWh/anno	Oltre 1.200 kWh/anno
Fino a 3 kW	58,45%	18,59%	12,46%	57,48%	18,72%	12,15%
Da 3,5 kW	0,00%	0,00%	0,00%	6,49%	2,63%	2,29%
Da 4 kW	0,00%	0,01%	0,00%	0,01%	0,01%	0,01%
Da 4,5 kW	5,99%	2,33%	2,16%	0,11%	0,06%	0,03%

Fonte: dati SGAtè

³⁹ Si veda deliberazione 257/2021/R/com,

La Tabella 3 in Allegato 1 riporta il valore economico del bonus per disagio fisico per l'anno 2022, distinto tra la componente ordinaria e la componente compensativa CCI.

6 Bonus gas a clienti domestici indiretti e postalizzazione

6.1 Bonus gas a clienti domestici indiretti

Qualora il SII non identifichi una fornitura diretta di gas per uso riscaldamento intestata a uno dei componenti del nucleo familiare in stato di disagio economico, al dichiarante la DSU viene inviata una comunicazione con le istruzioni per ottenere il bonus attraverso la dichiarazione del PDR condominiale⁴⁰ (c.d. comunicazione potenziali indiretti gas).

Nel 2022 sono state inviate oltre 3,7 milioni di comunicazioni ai potenziali clienti indiretti gas relative a DSU dell'anno 2022, di cui 2,7 milioni a nuclei familiari ISEE che, in base alle verifiche del SII, non sono risultati titolari di alcuna fornitura diretta di gas naturale e circa 1 milione a nuclei familiari che sono risultati titolari di una fornitura diretta di gas naturale per soli usi di acqua calda sanitaria e/o cottura cibi.

Circa il 2% dei destinatari della comunicazione ha risposto inviando il PDR e le informazioni richieste in modo completo e corretto (67.244). Il SII ha effettuato le previste verifiche, funzionali al riconoscimento del bonus ai clienti indiretti aventi diritto e trasmesso alla CSEA i dati necessari ai fini dell'erogazione del bonus gas mediante bonifico domiciliato. Il bonifico viene erogato da Poste Italiane su mandato della CSEA⁴¹, nell'ambito della apposita Convenzione stipulata da quest'ultima. Il nucleo familiare riceve una comunicazione con le istruzioni per la riscossione del bonifico, che può essere effettuata in uno qualsiasi degli Sportelli di Poste Italiane, il ritiro fino alla data di scadenza dell'agevolazione.

Dai dati della CSEA risultano essere stati messi in pagamento 63.866 bonifici nel 2022 e, fino a febbraio 2023, 20.601 bonifici relativi a DSU del 2022, per complessivi importi corrisposti ai clienti indiretti rispettivamente di 22,3 milioni e 28,2 milioni di euro. I bonifici domiciliati relativi al bonus gas di competenza 2022, messi in pagamento nel 2023 sono ancora in corso di riscossione da parte dei clienti, poiché i termini per la riscossione dei bonifici messi in pagamento presso gli sportelli postali sono stati estesi, con l'obiettivo di ampliare il tempo utile per l'incasso ed evitare il fenomeno della richiesta di ri-emissioni di bonifici non incassati e dei relativi costi connessi.

⁴⁰ Per identificare l'esistenza della fornitura condominiale dati e consentire al SII di effettuare le verifiche funzionali al riconoscimento del bonus, è necessario che il cliente trasmetta le informazioni richieste *online*, compilando un apposito modulo di dichiarazione ai sensi del DPR 445/2000, previa registrazione sul Portale dello Sportello per il Consumatore e presa visione della relativa Informativa *privacy* ex art. 13 del GDPR. La comunicazione che viene inviata ai potenziali clienti indiretti integra i riferimenti per accedere al video-tutorial sviluppato a supporto della compilazione e dell'invio on-line dei moduli di dichiarazione del PDR condominiale e alle FAQ sui bonus, pubblicate sul sito dell'Autorità.

⁴¹ Con la deliberazione 200/2021/R/GAS è stato dato mandato a CSEA di stipulare una Convenzione, con Poste Italiane S.p.A. per il servizio di erogazione dei bonus gas ai clienti indiretti, per il periodo 1° luglio 2021 – 30 giugno 2024.

6.2 Servizio di postalizzazione

Con la deliberazione del 9 novembre 2021 480/2021/R Acquirente Unico ha ricevuto mandato dall’Autorità di predisporre le attività necessarie per l’affidamento del servizio di postalizzazione delle comunicazioni ai cittadini in materia di bonus sociali tramite gara europea, al fine di assicurare la continuità del servizio sull’intero territorio nazionale.

L’affidamento ad Acquirente Unico del servizio di postalizzazione ha l’obiettivo di assicurare l’invio delle missive attraverso i flussi informatici inviati dal SII nell’ambito del nuovo meccanismo automatico per l’attribuzione dei bonus sociali.

In esito all’aggiudicazione a Poste Italiane Spa e Postel Spa⁴² dei servizi di postalizzazione delle comunicazioni in materia di bonus sociali avvenuta il 4 agosto 2023, Acquirente Unico ha presentato il 25 ottobre 2023 all’Autorità un Progetto di gestione del servizio di postalizzazione per il triennio 2023-2025, comprensivo delle risorse stimate e dei relativi costi per assicurare il monitoraggio dell’effettivo svolgimento e la qualità dei servizi di postalizzazione. Tra i compiti affidati ad Acquirente unico rientrano la segnalazione tempestiva all’Autorità di anomalie o malfunzionamenti del servizio e la trasmissione, entro trenta giorni dal termine di ciascun semestre, di un rapporto dettagliato sui servizi di postalizzazione.

7 Richieste di informazioni e chiarimenti da parte delle famiglie interessate

7.1 Le attività dello Sportello del Consumatore Energia e Ambiente

Il 2022 ha rappresentato un anno molto impegnativo per lo Sportello del Consumatore a fronte di eventi non programmabili che hanno richiesto una forte reattività in tempi ridotti, sia per l’innalzamento dell’attenzione e della preoccupazione sui temi del prezzo dell’energia e sui bonus, sia per le numerose novità legislative e di conseguenza regolatorie. Tali eventi hanno comportato un forte incremento dei volumi gestiti nel 2022 rispetto al biennio precedente.

Chiamate al call center dello Sportello

Le chiamate al *call center* dello Sportello del Consumatore relative a richieste di informazione o chiarimenti sui bonus sociali elettrici e gas sono risultate nel complesso superiori nel 2022 rispetto all’anno precedente; un aumento delle chiamate è stato registrato durante tutto l’anno e in particolare

⁴²Acquirente Unico ha presentato per il parere dell’Autorità lo schema del Capitolato di gara europea necessaria per l’affidamento del servizio di postalizzazione in senso stretto. Acquirente Unico ha poi effettuato una procedura di selezione dei fornitori dei servizi di postalizzazione che ha previsto la pubblicazione in data 10 maggio 2022 del Bando di gara sul proprio sito sulla Gazzetta Ufficiale dell’Unione Europea GU S: 2022/S 090-248031.

in relazione all'ampliamento della platea dei beneficiari del bonus dovuto all'innalzamento della soglie di ISEE fino a 12.000€, da aprile a dicembre 2022, nonché in corrispondenza della ricezione da parte dei potenziali clienti indiretti gas delle comunicazioni di cui al precedente paragrafo 6.1, in particolare nei mesi di maggio e settembre 2022.

Il *call center* dello Sportello ha ricevuto complessivamente più di 1.254.000 chiamate (circa il doppio del 2021). Le chiamate al *call center* per informazioni sul bonus sociale (812.961) nel 2022 hanno rappresentato il 65% delle chiamate complessivamente ricevute dal numero verde, con un picco negli ultimi 4 mesi dell'anno. Il 95% delle chiamate ricevute per i bonus sociali ha riguardato i bonus energia (772.313 chiamate) il restante 5% il bonus idrico (40.648 chiamate).

L'11% delle chiamate ha riguardato i bonus indiretti gas, prevalentemente in corrispondenza degli invii massivi delle comunicazioni per la dichiarazione del PDR condominiale (c.d. comunicazione potenziali indiretti gas).

Nel 64% dei casi i clienti e gli utenti finali hanno richiesto informazioni di carattere generale, mentre circa un 27% delle chiamate sono state relative all'iter di riconoscimento dei bonus; in particolare sono state richieste informazioni in merito al funzionamento del nuovo meccanismo e ai tempi di riconoscimento dell'agevolazione.

Tabella 3 - Chiamate al call center dello Sportello per i bonus energia (2021 - 2022)

Tipo chiamate	2021	2022	Δ 2022/2021
Bonus Energia	191.965	772.313	+302%

Fonte: Sportello per il Consumatore Energia e Ambiente

7.2 Reclami e richieste di informazione gestiti dallo Sportello

Per quanto riguarda le procedure speciali⁴³ il 19% dei casi complessivamente gestiti dalla Sportello ha riguardato il tema bonus energia (21.205). I temi prevalenti dei reclami ricalcano quelli degli anni precedenti.

Nel 56% dei casi il problema lamentato dal cliente è quello della mancata erogazione dello sconto in fattura e, a seguire, nel 9% dei casi, la mancata associazione della fornitura da parte del SII (es. per mancata voltura, per errori nel codice fiscale ecc.). A seguire, nell'8% dei casi, la problematica evidenziata ha riguardato il riconoscimento del bonus nel caso di nucleo familiare con più forniture, nel 6,1% dei casi DSU non trasmesse da INPS o non elaborate, nel 4,5% dei casi in mancato riconoscimento del bonus in caso di *switching*.

⁴³Cfr. <https://www.sportelloperilconsumatore.it/servizi/risoluzione-controversie/procedure-speciali-risolutive>.

Le procedure speciali risolutive adottate dall'Acquirente Unico consentono di risolvere più rapidamente le controversie con il proprio fornitore su specifiche materie, in deroga al tentativo obbligatorio di conciliazione.

Tabella 4 Reclami in materia di bonus, per settore (2021 - 2022)

Tipo	2021	2022	Δ 2022/2021
Bonus energia	9.746	21.205	+117%

Fonte: Sportello per il Consumatore Energia e Ambiente

Appendice 1- Clienti e valori dei bonus elettrici e gas ordinari e integrativi

Tabella 1- Ammontare del bonus elettrico per i clienti in stato di disagio economico, 2022 (bonus ordinario e bonus integrativo €/trimestre per punto di prelievo)

Numerosità familiare	I trimestre 2022 (CCE+CCI)	II trimestre 2022 (CCE+CCI)	III trimestre 2022 (CCE+CCI)	VI trimestre 2022 (CCE+CCI)
€/trimestre per punto di prelievo	deliberazione 635/2021/R/com	deliberazione 141/2022/R/com	deliberazione 295/2022/R/com	deliberazione 462/2022/R/com
1-2 componenti	165,60	141,05	142,60	264,10
3-4 componenti	200,70	170,01	172,04	321,42
oltre 4 componenti	235,80	199,29	201,48	378,57

Fonte: ARERA

Tabella 2 - Ammontare del bonus gas per i clienti in stato di disagio economico – I e II trimestre 2022 (bonus ordinario e bonus integrativo €/trimestre per punto di riconsegna)

Ammontare della compensazione per i clienti domestici (€/trimestre per punto di riconsegna)		I trimestre 2022 deliberazione 635/2021/R/com					II trimestre 2022 deliberazione 141/2022/R/com				
		Zona climatica (z)					Zona climatica (z)				
		A/B	C	D	E	F	A/B	C	D	E	F
<i>Famiglie fino a 4 componenti (j=1)</i>											
u=AC	Acqua calda sanitaria e/o Uso cottura	62,10	62,10	62,10	62,10	62,10	28,21	28,21	28,21	28,21	28,21
u=R	Riscaldamento	143,10	210,60	315,90	431,10	508,50	9,10	13,65	20,02	26,39	70,07
u=ACR	Acqua calda sanitaria e/o Uso cottura + Riscaldamento	205,20	272,70	378,00	493,20	571,50	19,11	28,21	44,59	50,05	99,19

Famiglie oltre a 4 componenti (j=2)

u=AC	Acqua calda sanitaria e/o Uso cottura	112,50	112,50	112,50	112,50	112,50	49,14	49,14	49,14	49,14	49,14
u=R	Riscaldamento	192,60	290,70	440,10	602,10	704,70	11,83	19,11	27,30	36,40	98,28
u=ACR	Acqua calda sanitaria e/o Uso cottura + Riscaldamento	304,20	402,30	552,60	714,60	816,30	36,40	50,05	71,89	81,09	146,51

Fonte: ARERA

Tabella 3 - Ammontare del bonus gas per i clienti in stato di disagio economico – III e IV trimestre 2022 (bonus ordinario e bonus integrativo €/trimestre per punto di riconsegna)

Ammontare della compensazione per i clienti domestici (€/trimestre per punto di riconsegna)		III trimestre 2022 deliberazione 295/2022/R/com					IV trimestre 2022 deliberazione 462/2022/R/com				
		Zona climatica (z)					Zona climatica (z)				
		A/B	C	D	E	F	A/B	C	D	E	F
<i>Famiglie fino a 4 componenti (j=1)</i>											
u=AC	Acqua calda sanitaria e/o Uso cottura	12,88	12,88	12,88	12,88	12,88	126,04	126,04	126,04	126,04	126,04
u=R	Riscaldamento	9,20	13,80	20,24	26,68	34,96	150,88	334,88	584,20	945,76	1.309,16
u=ACR	Acqua calda sanitaria e/o Uso cottura + Riscaldamento	16,56	21,16	27,60	34,04	43,24	276,92	460,92	710,24	1.071,80	1.436,12

Famiglie oltre a 4 componenti (j=2)

u=AC	Acqua calda sanitaria e/o Uso cottura	22,08	22,08	22,08	22,08	22,08	237,36	237,36	237,36	237,36	237,36
u=R	Riscaldamento	11,96	19,32	27,60	36,80	50,60	204,24	460,92	821,56	1.318,36	1.822,52
u=ACR	Acqua calda sanitaria e/o Uso cottura + Riscaldamento	23,00	30,36	39,56	48,76	61,64	440,68	697,36	1.058,92	1.555,72	2.058,96

Fonte: ARERA

Tabella 4 - Ammontare del bonus elettrico per i clienti in stato di disagio fisico, anno 2022

Extra consumo rispetto a utente tipo (2700/kWh/anno)		I trimestre 2022 deliberazione 635/2021/R/com	II trimestre 2022 deliberazione 141/2022/R/com	III trimestre 2022 deliberazione 295/2022/R/com	IV trimestre 2022 deliberazione 462/2022/R/com
€/trimestre per punto di prelievo		Bonus ordinario (CCE) + compensazione integrativa temporanea (CCI)	Bonus ordinario (CCE) + compensazione integrativa temporanea (CCI)	Bonus ordinario (CCE) + compensazione integrativa temporanea (CCI)	Bonus ordinario (CCE) + compensazione integrativa temporanea (CCI)
FASCIA MINIMA fino a 600 kWh/anno	fino a 3 kW	90,00	83,72	84,64	117,76
	3,5 kW	99,90	93,73	94,76	127,88
	4,0 kW	102,60	96,46	97,52	130,64
	da 4,5 kW in su	152,10	146,51	148,12	181,24
FASCIA MEDIA tra 600 e 1200 kWh/anno	fino a 3 kW	153,90	140,14	141,68	207,92
	3,5 kW	160,20	146,51	148,12	214,36
	4,0 kW	162,90	149,24	150,88	217,12
	da 4,5 kW in su	215,10	202,02	204,24	270,48
FASCIA MASSIMA oltre 1200 kWh/anno	fino a 3 kW	222,30	202,02	204,24	303,60
	3,5 kW	225,00	204,75	207,00	306,36
	4,0 kW	228,60	208,39	210,68	310,04
	da 4,5 kW in su	277,20	257,53	260,36	359,72

Fonte: ARERA

Tabella 5 - Clienti titolari di bonus elettrico e gas per disagio economico, anni 2017 - 2022

Regime di accesso “a domanda” del nucleo familiare interessato				
	Bonus elettrico		Bonus gas	
	Disagio economico	Soggetti titolari di Carta Acquisti	Disagio economico	Totale Bonus erogati
2018	771.566	23.589	519.375	1.314.530
2019	829.209	8.389	558.514	1.396.112
2020	805.303	8.551	543.963	1.357.817
Regime di riconoscimento automatico (decreto legge n. 124/19 e deliberazioni attuative ARERA)				
2021	2.487.599	(1)	1.537.884	4.025.483
2022	3.766.105	(1)	2.441.158	6.207.263
Variazione % 2022/2021	51,4%		58,7%	54,2%

⁽¹⁾ Nei beneficiari di bonus elettrico per disagio economico sono ricompresi i beneficiari della Carta acquisti (legge 4 dicembre 2008, n. 190) che, sin dalla prima introduzione della norma, hanno avuto accesso all’agevolazione automaticamente, tramite lo scambio di informazioni tra il Sistema Informativo di gestione della Carta acquisti (SICA-INPS) e il sistema SGAt. Tali beneficiari sono oggi ricompresi nel nuovo regime automatico di riconoscimento dei bonus per disagio economico.

Fonte: SGAt e SII