

**RAPPORTO**  
**277/2024/I/COM**

**I BONUS SOCIALI ELETTRICO E GAS:  
STATO DI ATTUAZIONE PER L'ANNO 2023**

10 luglio 2024

## Sommario

1	Premessa.....	3
2	I bonus sociali elettrico e gas .....	5
3	Quadro normativo vigente e provvedimenti dell’Autorità adottati nel 2023 .....	7
	3.1 I provvedimenti di ARERA per l’attuazione della normativa sui bonus sociali elettrico e gas adottati nel 2023 .....	8
	3.2 I bonus sociali elettrico e gas come strumenti per contrastare gli aumenti dei prezzi energetici .....	11
4	Beneficiari del bonus.....	13
	4.1 Bonus elettrico per disagio economico .....	15
	4.2 Bonus gas per disagio economico .....	18
	4.3 Bonus elettrico per disagio fisico.....	23
5	Bonus gas a clienti domestici indiretti e postalizzazione .....	26
	5.1 Bonus gas a clienti domestici indiretti .....	26
	5.2 Servizio di postalizzazione.....	27
6	Richieste di informazioni e chiarimenti da parte delle famiglie interessate.....	28
	6.1 Chiamate al call center dello Sportello per il Consumatore Energia e Ambiente.....	28
	6.2 Reclami gestiti dallo Sportello mediante procedura speciale risolutiva .....	29
	Appendice 1- Sintesi dei provvedimenti in vigore dal 1° gennaio 2021.....	31
	Appendice 2- Modalità applicative per l’erogazione delle agevolazioni.....	33
	Il processo di riconoscimento automatico del bonus elettrico e gas .....	33
	Bonus indiretto gas.....	33
	Bonus elettrico per disagio fisico.....	34
	Appendice 3- Valori dei bonus elettrici e gas ordinari e integrativi nel 2023.....	37
	Appendice 4- Beneficiari di bonus elettrico e gas per regione .....	42
	Appendice 4- Percentuali beneficiari bonus elettrico e gas per regione .....	41

## 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”*. In continuità con quanto effettuato negli anni scorsi, il Rapporto illustra anche gli esiti del monitoraggio relativo al bonus sociale gas, nonché al bonus sociale elettrico erogato ai soggetti utilizzatori di apparecchiature elettromedicali per supporto vitale, quest’ultimo gestito ancora con il sistema a domanda, in quanto non automatizzabile.

Nel 2023, terzo anno di attuazione del nuovo regime di riconoscimento automatico<sup>1</sup> 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), il bonus sociale relativo alle forniture elettriche è stato riconosciuto a 4,6 milioni di nuclei familiari e il bonus sociale per le forniture di gas naturale a 3 milioni di nuclei familiari, mentre il bonus per utilizzatori di apparecchiature elettromedicali a 64.828 beneficiari.

Il significativo incremento dei beneficiari dei bonus relativo all’anno 2023 (+22,1%) è riconducibile, oltre che al meccanismo automatico di riconoscimento adottato, agli interventi normativi effettuati a tutela dell’utenza. Infatti, anche l’anno 2023 è stato caratterizzato da uno scenario in cui l’alto livello dei prezzi delle *commodities* energetiche a livello internazionale, così come dei prezzi all’ingrosso dell’energia elettrica e del gas, ha avuto forti impatti sull’aggiornamento delle condizioni economiche del servizio di maggior tutela dell’energia elettrica e del gas naturale, nonché sui prezzi dell’energia elettrica e del gas naturale nel mercato libero. In continuità con il 2022, per fare fronte a tale situazione, Governo e Parlamento hanno emanato una serie di provvedimenti che hanno inciso in modo rilevante sia sulla platea dei percettori dell’agevolazione, ulteriormente ampliata, sia sulla quantificazione del bonus sociale, definita in modo da limitare per tali percettori l’impatto dell’incremento dei prezzi energetici.

Ciò premesso, il presente Rapporto, oltre a illustrare i dati relativi ai bonus riconosciuti, ripercorre brevemente i provvedimenti adottati dall’Autorità nel corso del 2023 al fine di garantire l’attuazione degli interventi decisi dal Governo e dal Parlamento.

Saranno inoltre illustrate alcune disposizioni regolatorie introdotte nell’anno per il perfezionamento del meccanismo di riconoscimento automatico del bonus sociale.

---

<sup>1</sup> Il meccanismo di riconoscimento automatico delle agevolazioni introdotto da ARERA 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, di 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.

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, nonché i dati sull’impatto sulla spesa, 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 2023*”<sup>2</sup> (di seguito: Relazione 210/2024/I/com).

Con riferimento allo stato di attuazione del bonus sociale idrico, che non è oggetto del presente Rapporto, si rimanda al Capitolo 10 del Secondo Volume, *Attività svolta*, della Relazione Annuale di ARERA per l’anno 2023, paragrafo “Iniziative a favore dei clienti/utenti in disagio economico e in gravi condizioni di salute: bonus sociale elettrico, gas e idrico”.

---

<sup>2</sup> Cfr. paragrafo 4.2 della Relazione 28 maggio 2024, 210/2024/I/com, predisposta in attuazione dell’articolo 2-bis del decreto-legge 1° marzo 2022, n. 17, convertito con modificazioni con legge 27 aprile 2022, n. 34.

## 2 I bonus sociali elettrico e gas

I bonus sociali elettrico e gas sono strumenti di politica sociale istituiti per alleviare la spesa per le bollette energetiche delle famiglie in difficoltà economica. Tale spesa grava, infatti, in misura proporzionalmente maggiore sui bilanci delle famiglie a minor reddito, a causa della natura essenziale dei servizi energetici e della limitata comprimibilità dei consumi, se non attraverso misure di efficientamento energetico che comunque richiedono investimenti iniziali in apparecchi più efficienti. L'onere economico per la copertura del costo di questi strumenti è stato messo a carico dell'intera platea dei consumatori e, nel caso del gas, a carico dei consumatori non domestici<sup>3</sup>.

Il legislatore ha introdotto, con l'articolo 1, comma 375, della legge 266/05 e con il successivo decreto interministeriale 28 dicembre 2007<sup>4</sup>, previsioni per la riduzione della spesa sostenuta per le bollette elettriche da parte delle famiglie in condizioni di disagio economico e, limitatamente alla spesa per l'elettricità, dai soggetti utilizzatori di specifiche apparecchiature elettromedicali salvavita.

In particolare, il decreto interministeriale 28 dicembre 2007 e quindi il decreto-legge 185/08<sup>5</sup> hanno individuato nell'Indicatore della Situazione Economica Equivalente (di seguito: ISEE), di cui al decreto legislativo 31 marzo 1998, n. 109, lo strumento per individuare i nuclei familiari in situazione di effettiva vulnerabilità economica titolati ad accedere ai bonus.

Il decreto-legge 185/08 ha esteso la previsione della compensazione della spesa per le famiglie in stato di disagio economico anche alle forniture di gas naturale, incluse quelle condominiali, e ha innalzato la soglia ISEE di accesso all'agevolazione per le famiglie con almeno quattro figli fiscalmente a carico (cosiddette famiglie numerose) sia per le forniture elettriche, sia per quelle di gas naturale.

I bonus sociali per disagio economico consistono, più in dettaglio, in una riduzione della bolletta delle famiglie sulla base della numerosità familiare e, per il settore gas, del tipo di utilizzo del gas e, in caso di uso per riscaldamento, della zona climatica in cui avviene il consumo. L'ammontare della riduzione della bolletta è fissato, per ciascuna tipologia di famiglie aventi le medesime caratteristiche, considerando un consumo di riferimento per tale tipologia. Esso è inoltre quantificato secondo il

---

<sup>3</sup> L'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. Si veda per i dettagli il paragrafo 2 dell'Allegato A alla deliberazione 28 settembre 2023, 432/2023/I/com.

<sup>4</sup> Decreto del Ministro dello Sviluppo Economico, di concerto con il Ministro dell'Economia e delle Finanze, delle Politiche per la Famiglia e della Solidarietà sociale 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".

<sup>5</sup> 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.

criterio *pro-die*<sup>6</sup>, senza riferimento ai consumi effettivi del singolo cliente (e nemmeno al prezzo effettivamente pagato in base all'offerta contrattuale prescelta dal cliente). In questo modo, il bonus non costituisce un incentivo implicito (e indesiderabile) a un aumento dei consumi, né altera le condizioni di convenienza nella scelta del fornitore. La riduzione della spesa in bolletta garantita ai beneficiari di bonus è fissata dalla normativa nel 30% della spesa dell'utente elettrico medio, al lordo delle imposte, e del 15% della spesa al netto delle imposte dell'utente tipo per il gas<sup>7</sup>.

Dal 2008 fino al 2020 i bonus erano basati su un meccanismo 'a domanda' annuale<sup>8</sup>, 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 avvicendamento 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, con il riconoscimento nel primo anno di funzionamento dell'automatismo di 2,5 milioni di bonus elettrici e di 1,5 milioni di bonus gas.

Nel 2022 il perfezionamento del meccanismo automatico e l'allargamento, per il periodo 1° aprile - 31 dicembre 2022, della platea dei beneficiari con l'innalzamento a 12.000 euro, rispetto al precedente valore di 8.265 euro (vedi infra), della soglia ISEE per l'accesso al bonus sociale elettrico e gas al fine di far fronte all'eccezionale incremento dei prezzi energetici, ha consentito il riconoscimento nell'anno di 3,8 milioni di bonus elettrici e di 2,4 milioni di bonus gas finanziati anche con fondi del Bilancio dello Stato.

Nel 2023, è stata confermata l'erogazione, oltre al bonus ordinario, di componenti compensative integrative finanziate con fondi del Bilancio dello Stato, al fine di contenere gli aumenti previsti della spesa. In considerazione del perdurare di alti valori dei prezzi dell'elettricità e del gas, anche nel corso del 2023 sono stati numerosi gli interventi del Governo a tutela delle famiglie economicamente

---

<sup>6</sup> Il criterio *pro-die* consiste nel ripartire l'ammontare di bonus dovuto annualmente in valori costanti tra tutti i giorni del periodo considerato.

<sup>7</sup> Il 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%. 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.

<sup>8</sup> Per una disamina più completa dell'impianto normativo precedentemente in vigore si rimanda ai rapporti precedenti al 2021 e al paragrafo 4 del Documento di consultazione 204/2020/R/com.

disagiate. In ragione della straordinaria dinamica dei prezzi tali misure hanno garantito una riduzione della spesa media superiore a quanto disposto dalla normativa previgente (vedi infra). Le modifiche previste hanno non solo introdotto componenti integrative, ma anche ulteriormente esteso la platea dei percettori, innalzando a 15.000 euro, con decorrenza 1° gennaio 2023, la soglia dell'ISEE per l'accesso alla compensazione (sia pure diversificandola a seconda del valore dell'ISEE, vedi Tabella 1 paragrafo 3.1) e a 30.000 euro, con decorrenza 1° aprile 2023, quella per le famiglie numerose, permettendo di riconoscere complessivamente circa 4,6 milioni di bonus elettrici e 3 milioni di bonus gas. La possibilità di accesso al bonus sociale risulta quindi essere stata estesa a 1,5 milioni circa di famiglie, appartenenti alle nuove classi d) e b)-bis, alle quali sono stati riconosciuti circa 1,5 milioni di bonus elettrici e poco più di 1 milione di bonus gas (si vedano in dettaglio, nel successivo paragrafo 5, i dati sui beneficiari del bonus nell'anno 2023). L'innalzamento della soglia ISEE di accesso al regime di compensazione, e il conseguente ampliamento della platea dei beneficiari, ha riguardato le DSU di competenza del 2023. Dal 1° gennaio 2024, la soglia di accesso al bonus è tornata ad essere quella ordinaria, fissata a 9.530 euro.

### **3 Quadro normativo vigente e provvedimenti dell'Autorità adottati nel 2023**

In base al decreto-legge 124/19<sup>9</sup>, dal 1° gennaio 2021 hanno accesso ai bonus sociali per disagio economico, senza bisogno di presentare domanda, i nuclei familiari che si trovano in condizione di 'vulnerabilità economica' sulla base dell'ISEE, il cui valore deve risultare entro la soglia massima prevista dalla normativa (si veda al riguardo il successivo paragrafo 3.1).

Per attivare il procedimento di riconoscimento automatico dei bonus sociali è sufficiente che il cittadino presenti la Dichiarazione Sostitutiva Unica (di seguito: DSU) presso l'INPS o un CAF e ottenga un'attestazione ISEE entro la soglia di accesso stabilita dalla normativa vigente.

L'accesso al meccanismo non garantisce di per sé l'erogazione del bonus sociale, in quanto il Sistema Informativo Integrato (di seguito: SII) effettua i controlli sugli ulteriori requisiti di ammissibilità delle forniture potenzialmente agevolabili. In particolare, uno dei componenti del nucleo familiare in condizione di vulnerabilità economica deve essere titolare di una fornitura attiva, oppure usufruire di

---

<sup>9</sup> 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 l'articolo 57-bis del 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, che ha superato il meccanismo di riconoscimento dei bonus sociali a domanda, gestito tramite il sistema SGate, e introdotto, a decorrere dall'1 gennaio 2021, un meccanismo di riconoscimento automatico, che prevede l'invio diretto dei dati necessari al riconoscimento dell'agevolazione alle famiglie in condizioni di disagio economico dall'Istituto Nazionale di Previdenza Sociale alla Società Acquirente Unico, per i bonus sociali per le forniture di energia elettrica, di gas naturale e di acqua a tutti i soggetti il cui Indicatore della situazione economica equivalente (ISEE) in corso di validità risulti compreso entro i limiti stabiliti dalla legislazione.



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) stabiliti dalla normativa.

Per una descrizione più dettagliata della disciplina delle modalità applicative per il riconoscimento dei bonus energetici si rinvia alla successiva Appendice 2.

### *3.1 I provvedimenti di ARERA per l'attuazione della normativa sui bonus sociali elettrico e gas adottati nel 2023*

Nel 2023 l'Autorità ha dato innanzitutto attuazione ai numerosi interventi previsti dalla normativa primaria.

La legge 29 dicembre 2022, n. 197 (legge di Bilancio 2023) ha disposto l'innalzamento del livello di soglia ISEE, ammettendo a beneficiare dei bonus elettrici e gas anche i nuclei familiari la cui attestazione ISEE, rilasciata nel corso del 2023, fosse compresa entro il valore di 15.000 euro. La norma ha introdotto anche il principio in base al quale la quantificazione della compensazione per l'anno 2023 dovesse essere diversificata a seconda del valore dell'ISEE, in modo da determinare risparmi più elevati per i nuclei familiari con una condizione di disagio economico maggiore.

La medesima legge ha previsto, per il primo trimestre 2023, il riconoscimento di una componente compensativa integrativa a carico del Bilancio dello Stato (cosiddetta CCI) per i soli percettori di bonus elettrico e gas, al fine di contenere la spesa energetica per i consumatori, considerato il permanere di tensioni di prezzo sui mercati all'ingrosso, demandando all'Autorità il compito di articolare e dare attuazione ai principi esposti.

L'Autorità, con la deliberazione 22 gennaio 2023, 13/2023/R/com e con la deliberazione 31 gennaio 2023, 23/2023/R/com, ha pertanto disposto che i bonus sociali elettrico e gas fossero riconosciuti a tutti i nuclei che nel corso del 2023 avessero ottenuto un'attestazione ISEE non superiore a 15.000 euro e, per garantire che tutti gli aventi diritto potessero beneficiare delle summenzionate componenti CCI sin dal primo trimestre 2023, che il periodo di agevolazione, pari a 12 mesi, decorresse per tutti dal 1° gennaio 2023, indipendentemente dalla data di attestazione dell'ISEE.

Con la deliberazione 31 gennaio 2023, 23/2023/R/com il valore soglia dell'ISEE applicabile dal 1° gennaio 2023 per l'accesso ai bonus sociali per disagio economico è stato aggiornato a 9.530 euro, in attuazione di quanto disposto dal D. M. 29 dicembre 2016 che stabilisce che l'Autorità aggiorni tale valore con cadenza triennale sulla base del valor medio dell'indice nazionale dei prezzi al consumo per le famiglie di operai e impiegati in ciascun triennio di riferimento. Con la medesima deliberazione l'Autorità, attuando quanto previsto dalla Legge di Bilancio per l'anno 2023, ha disposto che il valore dei bonus venisse differenziato in base al valore dell'ISEE, prevedendo una nuova classe di agevolazione, denominata classe d), per le attestazioni ISEE il cui valore fosse maggiore di 9.530 euro e non superiore a 15.000 euro, alla quale è stata riconosciuta una compensazione pari all'80% di quella applicata ai beneficiari con una soglia ISEE pari a 9.530 euro.



Il decreto-legge 30 marzo 2023, n. 34 convertito con modificazioni dalla legge 26 maggio 2023, n. 56 (di seguito: decreto-legge 34/23) ha previsto ulteriori disposizioni per il rafforzamento del bonus sociale elettrico e del bonus sociale gas per l'anno 2023. In particolare, ha stabilito di prevedere anche per il secondo trimestre dell'anno 2023 una componente integrativa, anch'essa a carico del Bilancio dello Stato, per aiutare le famiglie a fronte del perdurare dello scenario fortemente rialzista sui prezzi delle *commodities* energetiche a livello internazionale. Il richiamato decreto ha inoltre esteso, solo per l'anno 2023, il limite della soglia ISEE di accesso alla compensazione anche alla le famiglie numerose (con almeno 4 figli a carico), portando il valore soglia da 20.000 a 30.000 euro (classe b)-bis).

La deliberazione 30 marzo 2023, 134/2023/R/com, recependo quanto disposto dal decreto 34/23, ha quindi definito le componenti compensative per il bonus sociale integrativo (CCI) applicabili per il II trimestre 2023 per le diverse classi di titolari di bonus sociale, confermando il riconoscimento di un bonus sociale (inclusa la CCI) ridotto all'80% per i soggetti appartenenti alla classe d)<sup>10</sup>.

La successiva deliberazione 9 maggio 2023, 194/2023/R/com ha introdotto la nuova classe di aventi diritto al bonus con riferimento alle famiglie numerose (classe b)-bis), fissando il limite di accesso all'agevolazione della soglia ISEE a 30.000 euro in attuazione a quanto disposto dal decreto-legge 34/23, a decorrere dal 1° aprile 2023.

Si sintetizza di seguito, nella Tabella 1, la configurazione delle soglie di accesso e del valore percentuale dei bonus sociali relativi al 2023.

**Tabella 1 - Soglie ISEE per l'accesso ai bonus sociali nel 2023**

<b>Tipo bonus</b>	<b>Soglia ISEE (euro)</b>	<b>Soglia ISEE (euro) famiglie numerose</b>	<b>Valore bonus sociale</b>
<b>Elettrico/gas</b>	9.530	30.000	100%
	Tra 9.530 e 15.000		80%

L'Autorità, con le successive deliberazioni 28 giugno 2023, 297/2023/R/com e 28 settembre 2023 429/2023/R/com, ha stabilito i valori del bonus applicabili rispettivamente per il terzo e quarto trimestre 2023. In particolare, la deliberazione 429/2023/R/com, in attuazione della previsione del decreto legge 29 settembre 2023, n. 131, convertito con modificazioni dalla legge 27 novembre 2023, n. 169 (di seguito: decreto legge n. 131/23), ha disposto di sospendere l'erogazione della componente compensativa CCI e di integrare il bonus ordinario aggiornato con un 'contributo straordinario' a favore dei clienti domestici titolari di bonus sociale elettrico (si veda una descrizione più dettagliata nel successivo paragrafo 3.2).

<sup>10</sup> La classe d) è rappresentata dai nuclei familiari con  $9.530 > ISEE \leq 15.000$ .

Infine, con la deliberazione 28 dicembre 2023, n. 622/2023/R/com l’Autorità ha proceduto a modificare e integrare alcune delle disposizioni contenute nella deliberazione istitutiva del meccanismo di riconoscimento automatico del bonus sociale (deliberazione 23 febbraio 2021, 63/2021/R/com). Questo intervento regolatorio si è reso necessario per risolvere alcune problematiche emerse nei primi anni di applicazione del meccanismo di riconoscimento automatico del bonus sociale e in relazione alla quantificazione dei bonus, nonché in previsione del venir meno del servizio di maggior tutela nel settore elettrico. Le modifiche introdotte alle modalità operative di riconoscimento dei bonus sono state suggerite soprattutto dall’analisi dei reclami inviati da clienti/utenti finali allo Sportello per il consumatore, al fine di facilitare l’erogazione dei bonus sociali a tutti gli aventi diritto.

Con la menzionata deliberazione 622/2023/R/com è stata quindi prevista la possibilità per il SII di riesaminare una pratica di bonus, nei casi in cui emerga che le cause di mancata erogazione della compensazione non siano imputabili ai clienti finali, nonché l’estensione dei tempi di messa a disposizione del bonifico domiciliato gas che i clienti possono ritirare presso Poste Italiane S.p.A., portandoli a 5 anni (ossia fino al termine di prescrizione del diritto). Ulteriori modifiche hanno riguardato la riduzione di un mese dei tempi di erogazione del bonus in bolletta, prevedendo che il venditore eroghi il bonus nella prima fattura utile, senza dover attendere che l’importo erogato venga anticipato dalla società di distribuzione.

Con la medesima deliberazione l’Autorità ha altresì rivisto i criteri ordinari di aggiornamento delle compensazioni per disagio economico, elettrico e gas, rispetto a quanto precedentemente stabilito dalla deliberazione 63/2021/R/com. In particolare, sono stati introdotti nuovi criteri di calcolo volti a garantire, a tutela dei clienti, maggiore trasparenza, stabilità e prevedibilità della compensazione. A tal fine, è stato confermato l’attuale meccanismo di aggiornamento dei bonus ordinari che prevede una frequenza annuale, introducendo un nuovo meccanismo di calcolo che poggia sui medesimi criteri di stima della spesa annua futura (quotazioni *forward* annuali) già adottati per la predisposizione della spesa media annua indicata nel Portale offerte e nelle Schede di confrontabilità.

Inoltre, per i soli clienti finali di gas naturale, la spesa di riferimento annua viene calcolata tenendo conto della distribuzione geografica dei beneficiari di bonus tra i diversi ambiti tariffari (in coerenza con i dati pubblicati e resi disponibili sul sito internet dell’Autorità<sup>14</sup>). Infine, per i clienti che utilizzano il gas anche per uso riscaldamento, è stata introdotta un’erogazione dei bonus modulata su base trimestrale, al fine di favorire una maggiore coerenza tra la spesa effettivamente sostenuta dal cliente e la compensazione applicata nelle corrispondenti bollette.

---

<sup>14</sup><https://www.arera.it/dati-e-statistiche/dettaglio/prelievi-medi-clienti-finali-con-bonus>.

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

In attuazione delle disposizioni normative precedentemente illustrate, nel corso dei primi tre trimestri del 2023, il bonus riconosciuto ai clienti rientranti nelle classi a), b) e c)<sup>12</sup> è stato calcolato come somma di un bonus ordinario (di importo costante e invariato rispetto al 2022) e di una componente compensativa integrativa (cosiddetta CCI), calcolata in modo tale da minimizzare le variazioni di spesa media per i clienti beneficiari e, quindi, variabile in funzione del prezzo medio e dei consumi previsti nel trimestre ai quali si riferisce.

Ai nuclei beneficiari di bonus rientranti nella classe d)<sup>13</sup> sono stati riconosciuti valori di bonus complessivo ridotti all'80%.

Nel quarto trimestre 2023, in attuazione a quanto disposto dal decreto-legge 29 settembre 2023, n. 131, convertito con modificazioni dalla legge 27 novembre 2023, n. 169 (di seguito: decreto legge n. 131/23) i bonus sociali sono stati quantificati con i criteri vigenti fino al terzo trimestre 2021, ossia prevedendo il venir meno del meccanismo delle compensazioni integrative e l'erogazione del bonus ordinario aggiornato<sup>14</sup>, integrato con un contributo straordinario crescente in proporzione alla dimensione del nucleo familiare - disposto dalla deliberazione 28 settembre 2023, 429/2023/R/com a favore dei clienti domestici titolari di bonus sociale elettrico (si veda al riguardo il paragrafo 4.2, Figura 4.1 della Relazione 210/2024/I/com) - che ha più che compensato il venir meno delle componenti CCI. L'erogazione di un contributo straordinario (definito con i medesimi criteri ma di diversa entità) è stata confermata anche per il primo trimestre 2024 in attuazione della Legge di Bilancio 2024.

Analogamente al bonus elettrico, anche i valori del bonus gas per disagio economico sono stati calcolati in modo differenziato per ciascun trimestre del 2023 (dal primo al terzo trimestre come somma del bonus ordinario e della CCI) e per le due classi di ISEE indicate in precedenza (superiore o inferiore a 9.530 euro, per i nuclei con meno di 4 figli), riconoscendo alla seconda classe un bonus pari all'80% rispetto al bonus ordinario assegnato alla prima classe<sup>15</sup>.

Nel quarto trimestre, venendo meno l'integrazione fornita dalle CCI, come già sopra descritto per il

---

<sup>12</sup>La classe a) è rappresentata dai nuclei familiari con  $ISEE \leq 9.530$ ; la classe b) dai nuclei con  $9.530 < ISEE \leq 20.000$  con 4 (o più) figli, indipendentemente dal fatto che i medesimi nuclei risultino percettori di Rdc/Pdc; la classe c) dai nuclei con  $ISEE > 9.530$  percettori di Rdc/Pdc con meno di 4 figli;

<sup>13</sup>La classe d) è rappresentata dai nuclei familiari con  $9.530 > ISEE \leq 15.000$ ; La classe b)-bis è rappresentata dai nuclei familiari con  $20.000 < ISEE \leq 30.000$  con 4 (o più) figli.

<sup>14</sup>Sempre per quanto riguarda i bonus sociali erogati nel IV trimestre 2023, è utile precisare che i valori del bonus elettrico sono stati aggiornati calcolando la spesa energetica che sarebbe stata sostenuta nel corso del IV trimestre 2023, per ogni tipologia di cliente beneficiario e poi calcolando, rispetto a questa, le riduzioni di spesa definite nella normativa di riferimento (30% della spesa per elettricità al lordo delle tasse). I valori del contributo straordinario (indicato nel seguito anche come CCS), invece, sono stati calcolati ripartendo la somma complessivamente stanziata dal Governo (pari a 300 milioni) tra i nuclei familiari agevolati secondo i criteri indicati nel decreto-legge n. 131/23. Nello specifico il contributo è differenziato sulla base della dimensione del nucleo familiare e della soglia ISEE.

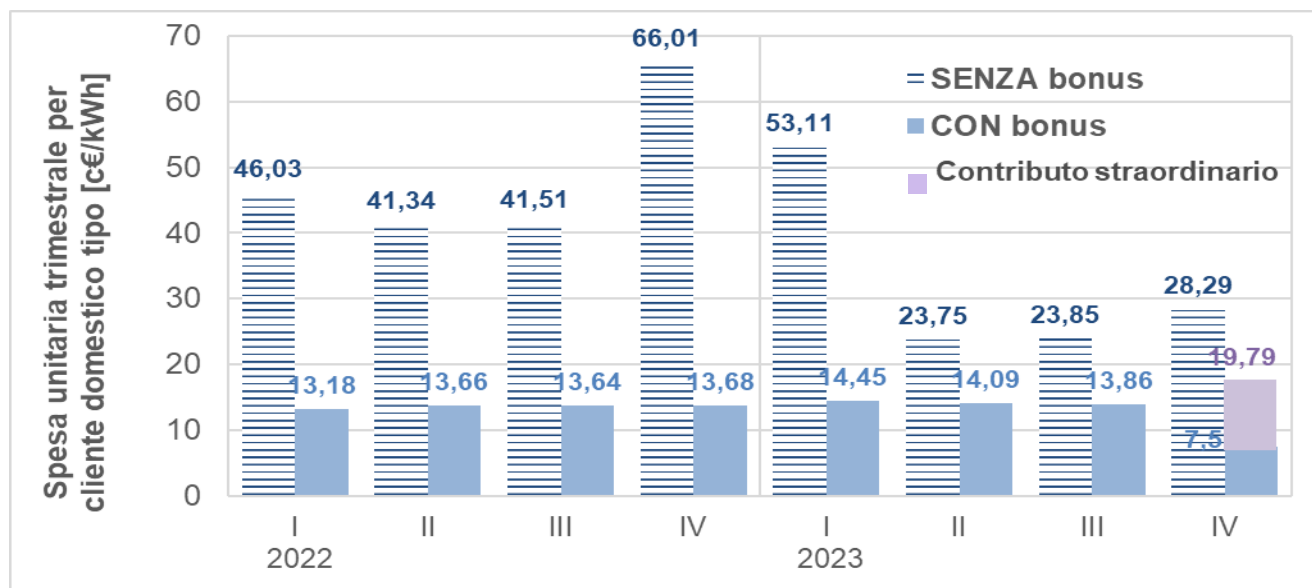
<sup>15</sup> In attuazione all'articolo 1, comma 18, della legge 29 dicembre 2022 n. 197.

bonus elettrico, i valori del bonus gas sono stati aggiornati sulla base dei criteri ordinari indicati dalla normativa, differenziando l'entità della compensazione (pari al 15% della spesa per il gas al netto delle tasse) in funzione delle diverse categorie di clienti, distinte tra loro in base al numero di componenti del nucleo familiare, dell'uso che si fa del gas (acqua calda sanitaria e/o cottura cibi, uso riscaldamento, oppure entrambi i tipi di utilizzo) e della zona climatica in cui è localizzata la fornitura. I valori complessivi del bonus elettrico e gas ordinario<sup>16</sup> e integrativo<sup>17</sup>, e del contributo straordinario in vigore per i trimestri 2023 sono riportati in Appendice 2, nelle tabelle 1, 2, 3, 4 e 5.

Per i dettagli sull'impatto sulla spesa unitaria sostenuta dai clienti beneficiari di bonus sociale elettrico e gas nei quattro trimestri dell'anno 2023 si veda anche il paragrafo 4.2 della citata Relazione 210/2024/I/com. Le figure 1 e 2 sotto riportate, tratte dalla medesima Relazione, mostrano gli effetti di compensazione e stabilizzazione della spesa unitaria trimestrale e della spesa trimestrale per i clienti beneficiari di bonus sociale elettrico e gas negli anni 2022 e 2023.

Anche per il primo trimestre dell'anno 2024 i valori complessivi del bonus elettrico ordinario e il contributo straordinario hanno permesso ai clienti beneficiari di bonus di contenere la spesa unitaria trimestrale in linea con i trimestri precedenti.

**Figura 1 - Spesa unitaria trimestrale per cliente domestico tipo di energia elettrica (3 kW, 2700 kWh)**

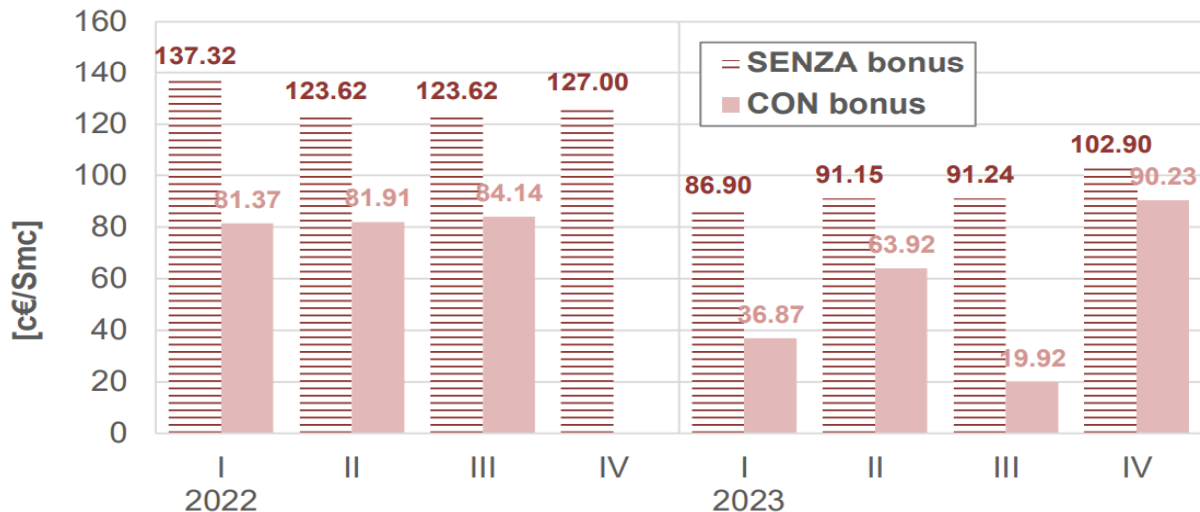


Fonte: Arera

<sup>16</sup> I valori del bonus ordinario 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).

<sup>17</sup> Anche i valori della CCI sono differenziati come quelli del bonus ordinario, e per il settore gas risentono della differente intensità d'uso del gas a fini riscaldamento in ogni trimestre (si veda per i principi applicati all'introduzione della componente integrativa nel IV trimestre 2021, la deliberazione 396/2021/R/com).

**Figura 2 - Spesa unitaria trimestrale per cliente domestico tipo di gas naturale (1.400 Sm<sup>3</sup>)**



Fonte: Arera

Per quanto riguarda il settore elettrico, l'importo complessivo dei meccanismi di protezione dei clienti vulnerabili per disagio economico "è dunque risultato nel 2023 pari a 1.427 milioni di euro; di questi, 430 milioni di euro sono stati posti a carico dell'elemento ASRIM della componente tariffaria ARIM, mentre i restanti 997 a carico del bilancio dello Stato (632 milioni di euro a copertura dei costi delle compensazioni integrative CCI e 365 milioni di euro a copertura della temporanea estensione della platea di beneficiari per innalzamento della soglia ISEE); a questi vanno poi aggiunti i 300 milioni di euro stanziati dal Governo per l'erogazione del contributo straordinario nel IV trimestre 2023." Per quanto riguarda il settore gas, l'importo complessivo del meccanismo di protezione dei clienti vulnerabili "è risultato nel 2023 pari a 716 milioni di euro; di questi, 152 milioni di euro sono stati posti a carico della componente tariffaria GS, mentre i restanti 564 a carico del bilancio dello Stato (358 milioni di euro a copertura dei costi delle compensazioni integrative CCI e 206 milioni di euro a copertura della temporanea estensione della platea di beneficiari per innalzamento della soglia ISEE)". Si veda al riguardo il paragrafo 4.2 della Relazione 210/2024/I/com.

#### 4 Beneficiari del bonus

Per effetto del riconoscimento automatico dei bonus sociali agli aventi diritto, nonché degli interventi governativi di innalzamento della soglia ISEE di accesso all'agevolazione intervenuti nel 2023, il numero complessivo di beneficiari di bonus sociali per disagio economico è aumentato rispetto agli anni precedenti, come illustrato in tabella 2.

**Tabella 2 - Clienti titolari di bonus elettrico e gas per disagio economico (2019 – 2023)**

<b>Regime di accesso ‘a domanda’ del nucleo familiare interessato</b>				
	<b>Bonus elettrico</b>		<b>Bonus gas</b>	
	<b>Disagio economico</b>	<b>Soggetti titolari di Carta Acquisti</b>	<b>Disagio economico</b>	<b>Totale Bonus riconosciuti</b>
<b>2019</b>	829.209	8.389	558.514	1.396.112
<b>2020</b>	805.303	8.551	543.963	1.357.817
<b>Regime di riconoscimento automatico (decreto-legge n. 124/19 e delibere attuative ARERA)</b>				
	<b>Bonus elettrico</b>	<b>Soggetti titolari di Carta Acquisti (2)</b>	<b>Bonus gas (1)</b>	<b>Totale Bonus riconosciuti</b>
<b>2021</b>	2.487.599	n.d.	1.537.884	4.025.483
<b>2022 (3)</b>	3.766.105	n.d.	2.441.158	6.207.263
<b>2023 (4)</b>	4.576.621	n.d.	3.005.197	7.581.818
Variazione % 2023/2022	21,5%	-	23,1%	22,1%

(1) Bonus gas diretti (per i bonus gas indiretti si veda il paragrafo 5.1).

(2) Nei beneficiari di bonus elettrico per disagio economico nel nuovo regime automatico di riconoscimento 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.

(3) Nel 2022 i bonus complessivi sono relativi alle classi di agevolazione a), b), e c), e d).

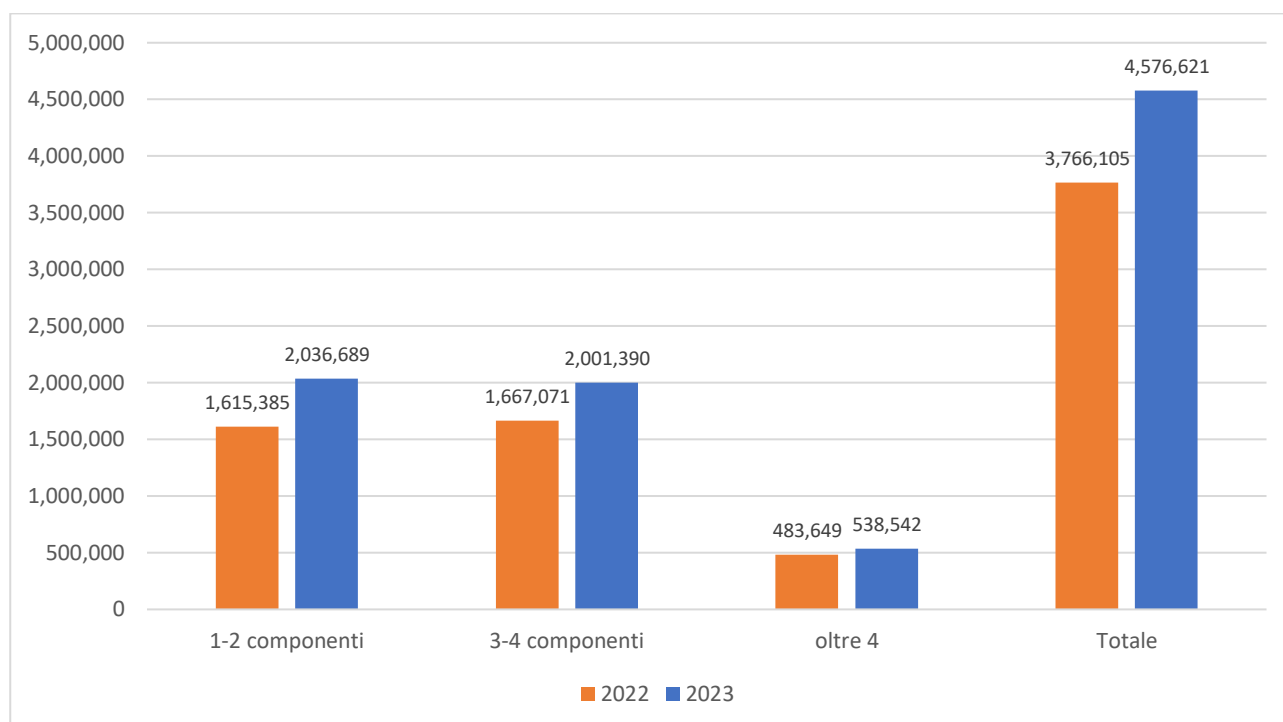
(4) Nel 2023 i bonus complessivi sono relativi alle classi di agevolazione a), b), e c), e d) e b)-bis (quest’ultima temporaneamente in vigore fino al 31 dicembre 2023).

Fonte: elaborazioni Arera su dati SII

#### 4.1 Bonus elettrico per disagio economico

Nel periodo gennaio - dicembre 2023 sono stati riconosciuti complessivamente 4.576.621 bonus elettrici, 3.068.671 bonus relativi alle classi a), b), e c), 1.506.448 alla classe d) e 1.502 alla classe b)-bis. Nel 2022 i nuclei familiari che avevano beneficiato del bonus sociale elettrico per disagio economico erano stati 3.766.105. La platea dei percettori del bonus elettrico è significativamente aumentata, rispetto all'anno precedente, del 21,5% (Figura 3).

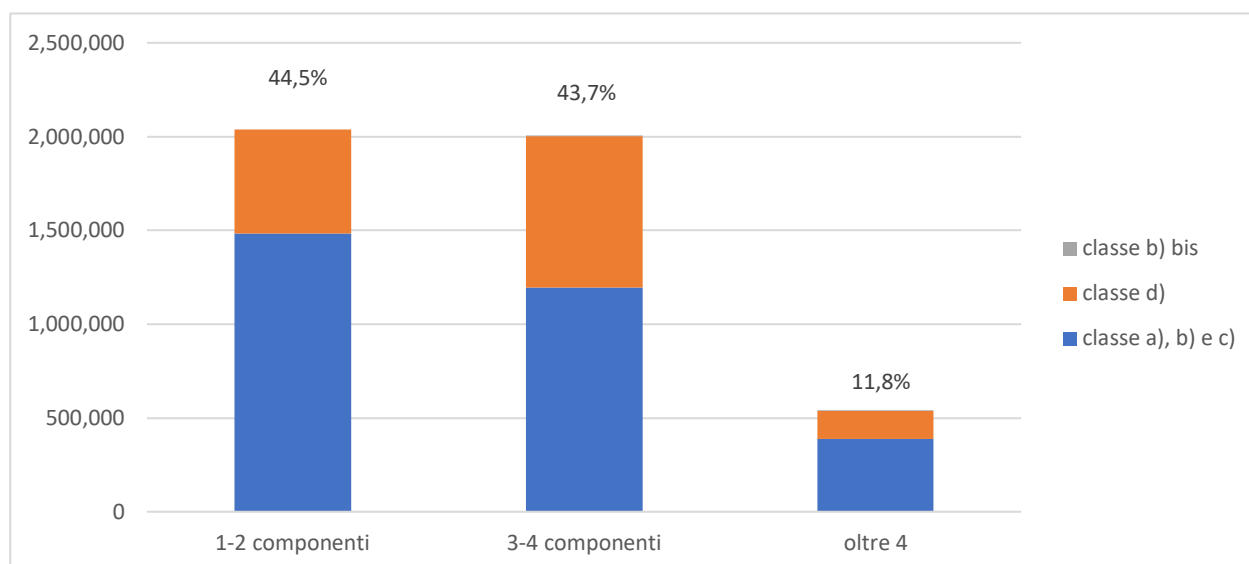
**Figura 3 - Percettori di bonus elettrico per disagio economico (nuclei familiari, 2022-2023)**



Fonte: elaborazione Arera su dati SII



**Figura 4 - Ripartizione percentuale per componenti dei nuclei familiari beneficiari di bonus elettrico per disagio economico per classi di agevolazione ( 2023)**



- La classe a) è rappresentata dai nuclei familiari con  $ISEE \leq 9.530$ ; la classe b) dai nuclei con  $9.530 < ISEE \leq 20.000$  con 4 (o più) figli, indipendentemente dal fatto che i medesimi nuclei risultino percettori di Reddito di cittadinanza (Rdc) o della Pensione di cittadinanza (Pdc); la classe c) dai nuclei con  $ISEE > 9.530$  percettori di Rdc/Pdc con meno di 4 figli;
- La classe d) è rappresentata dai nuclei familiari con  $9.530 > ISEE \leq 15.000$ ;
- La classe b)-bis è rappresentata dai nuclei familiari con  $20.000 < ISEE \leq 30.000$  con 4 (o più) figli.

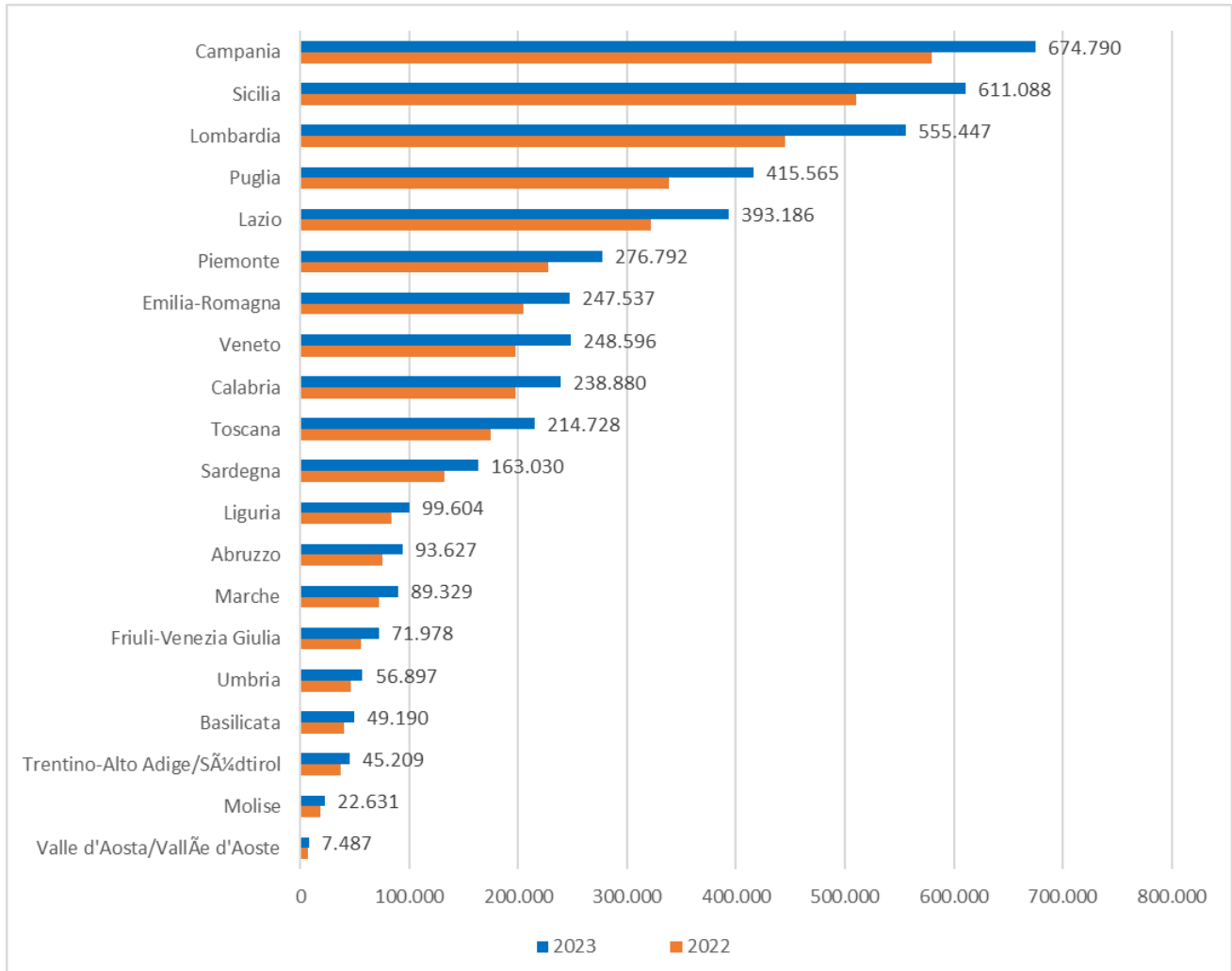
Fonte: elaborazione ARERA su dati SII

### *Distribuzione geografica*

La Figura 5 mostra la distribuzione geografica per regione dei bonus sociali elettrici per disagio economico riconosciuti nel 2023, confrontati con i bonus elettrici riconosciuti nel 2022.

Complessivamente, si conferma un incremento diffuso dei bonus sociali elettrici riconosciuti in tutte le aree del Paese (Figura 6) e il maggior numero di bonus riconosciuti nelle regioni del Sud (con la Campania che si attesta a quasi il 29% di percettori di bonus sul totale delle forniture domestiche di quella regione). In termini di crescita da un anno all'altro, il numero dei beneficiari è aumentato però in maniera più significativa in Friuli-Venezia Giulia (+31%, sia pure su un valore assoluto ridotto), in Lombardia, Veneto, Abruzzo e Molise, con incrementi percentuali in questi casi intorno al +25%.

**Figura 5 – Distribuzione regionale dei percettori di bonus elettrico per disagio economico (2022-2023)**



Fonte: elaborazioni ARERA su dati SII

**Figura 6 – Percettori di bonus in percentuale rispetto alle forniture domestiche elettriche della regione (n. POD) (2023)**



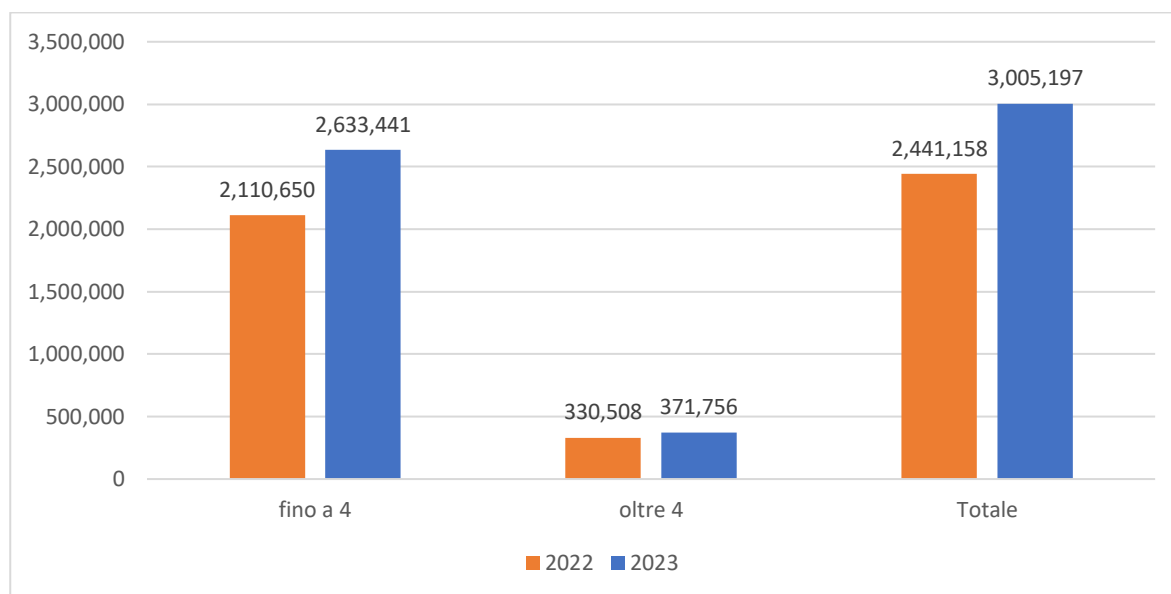
Fonte: elaborazioni ARERA su dati SII

#### 4.2 Bonus gas per disagio economico

Nel periodo gennaio-dicembre 2023 sono stati riconosciuti 3.005.197 bonus gas: 1.906.557 bonus relativi ai nuclei delle classi a), b), e c), 1.097.397 relativi ai nuclei della classe d) e 1.243 ai nuclei della classe b)-bis. La platea dei percettori del bonus gas è aumentata complessivamente, rispetto all'anno precedente, del 23,1%.

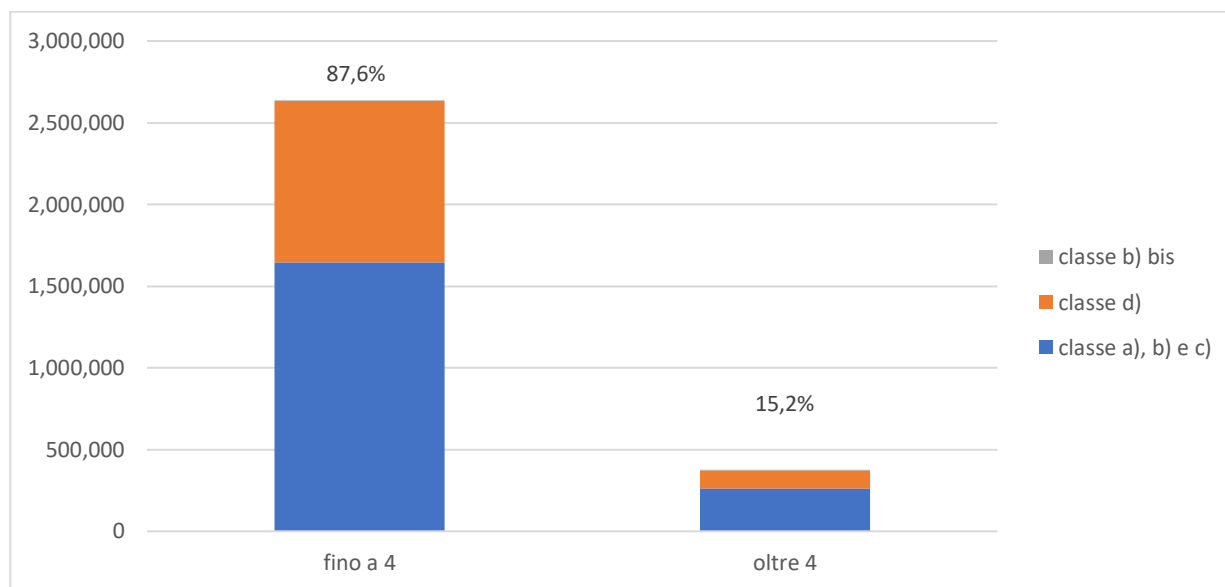
Anche il bonus gas, come il bonus elettrico, è riconosciuto sulla base della numerosità familiare (fino a 4 e oltre 4 componenti), ma anche in base all'uso cui è destinata la fornitura di gas naturale agevolata (solo acqua calda sanitaria, cottura cibi e/o anche riscaldamento) e alla zona climatica in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

**Figura 7 - Percettori di bonus gas per disagio economico (2022-2023)**



Fonte: elaborazione ARERA su dati SII

**Figura 8 - Ripartizione percentuale per componenti dei nuclei familiari beneficiari diretti di bonus gas per disagio economico per classi di agevolazione (gennaio-dicembre 2023)**



- La classe a) è rappresentata dai nuclei familiari con  $ISEE \leq 9.530$ ; la classe b) dai nuclei con  $9.530 < ISEE \leq 20.000$  con 4 (o più) figli, indipendentemente dal fatto che i medesimi nuclei risultino percettori di Rdc/Pdc; la classe c) dai nuclei con  $ISEE > 9.530$  percettori di Rdc/Pdc con meno di 4 figli;
- La classe d) da nuclei familiari con  $9.530 > ISEE \leq 15.000$ ;
- La classe b)-bis da nuclei familiari con  $20.000 < ISEE \leq 30.000$  con 4 (o più) figli.

Fonte: elaborazione ARERA su dati SII

Per quanto attiene al tipo di utilizzo del gas, i bonus diretti riconosciuti sono relativi a forniture dirette per acqua calda sanitaria, uso cottura cibi e riscaldamento nel 56,4% dei casi (erano il 57,1% nel 2022), a forniture per soli usi di acqua calda sanitaria e uso cottura cibi nel 43,5% dei casi (erano 42,8% nel 2022) e marginalmente a forniture per solo uso riscaldamento (0,1%)<sup>18</sup>.

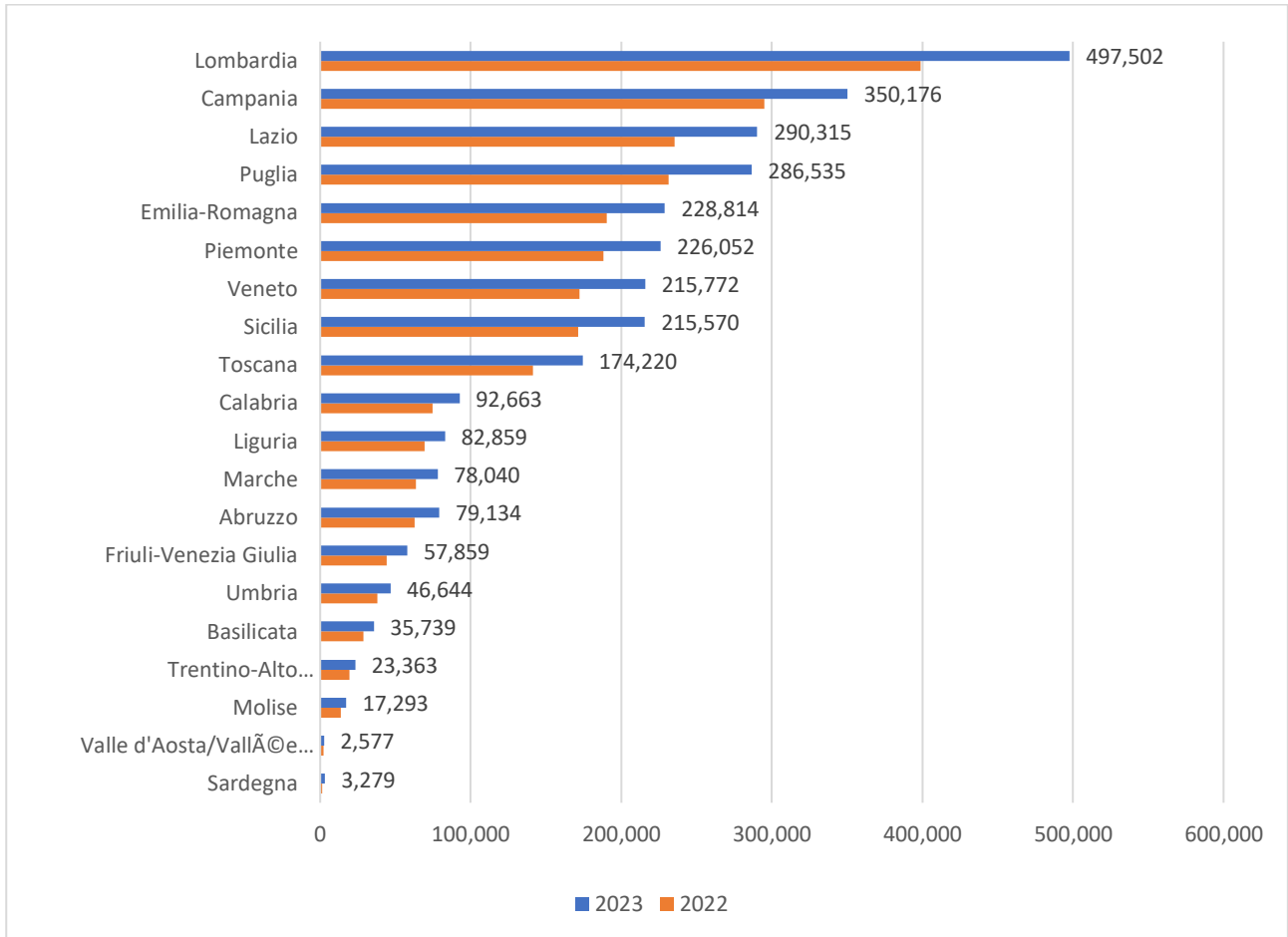
La figura 9 mostra la distribuzione regionale del numero di bonus sociali gas per disagio economico riconosciuti agli utenti diretti per l'anno 2023, confrontato con il numero di bonus riconosciuti alla medesima tipologia di utenti nel 2022. La figura 10 mostra la percentuale dei percettori di bonus rispetto alle forniture gas domestiche (PDR) della regione.

Anche in questo caso si conferma l'incremento diffuso dei bonus sociali gas in tutte le aree del Paese (Figura 9) e il maggior numero di bonus riconosciuto nelle regioni del Sud, escluse le isole (Tabella 4), anche se il maggior numero assoluto di beneficiari resta in questo caso in Lombardia, ma con una percentuale di percettori di bonus sul totale delle forniture domestiche di quella regione pari al 12% (Figura 10). La percentuale più alta di percettori è invece in Sardegna (32%). In termini di crescita da un anno all'altro, il numero dei beneficiari è aumentato però in maniera più significativa, oltre che nelle regioni più sopra citate per il bonus elettrico, in Puglia, Sicilia, Calabria e Basilicata, sempre con valori intorno al +25%.

---

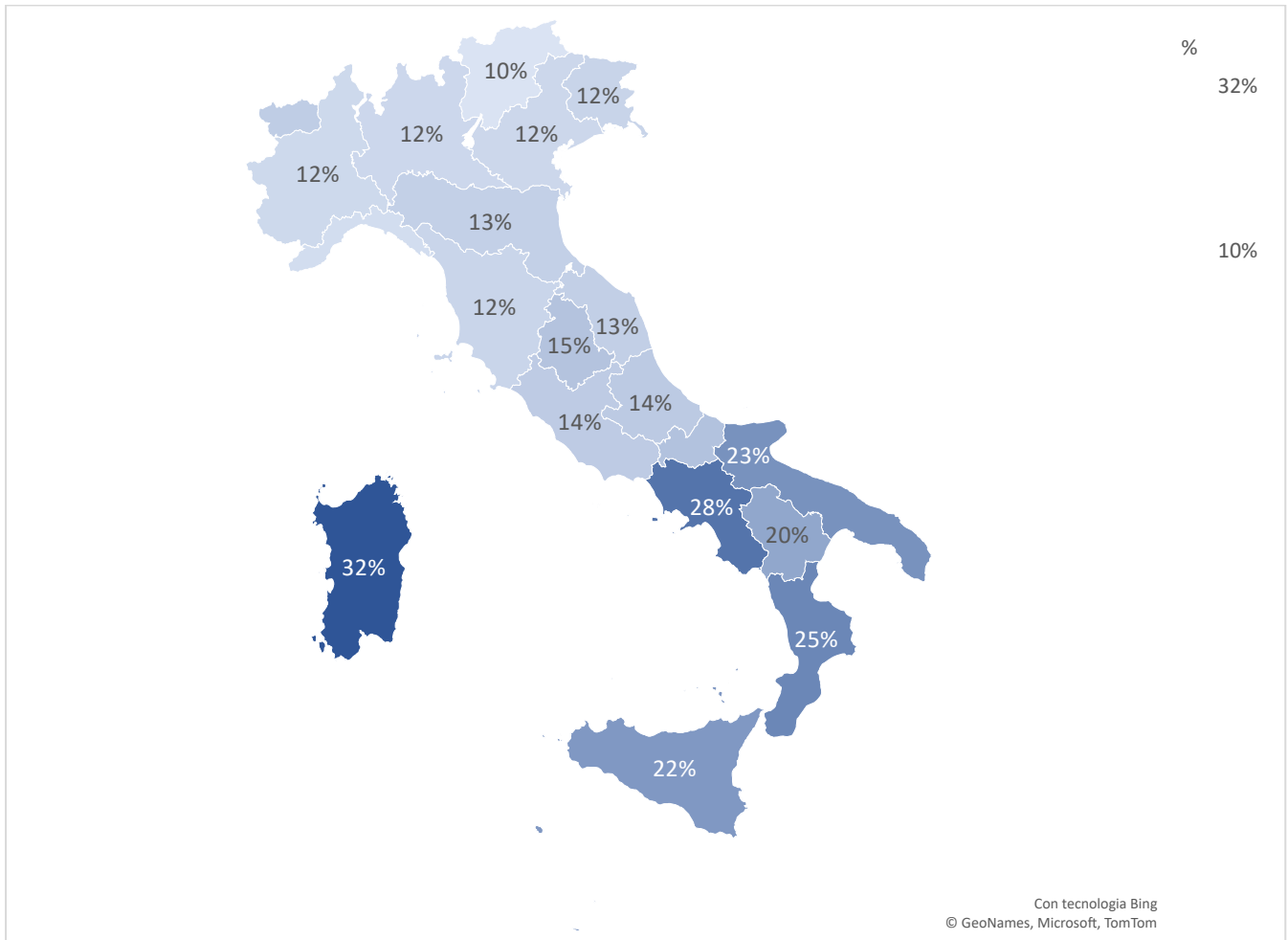
<sup>18</sup> Il confronto con gli anni precedenti è basato sui bonus riconosciuti alle forniture dirette. Il processo per il riconoscimento per il bonus gas ai clienti che usufruiscono di una fornitura condominiale centralizzata, previsto dalla deliberazione 63/2021/R/com e basato sulle dichiarazioni rese dai nuclei familiari interessati, offre ai clienti un tempo più lungo per l'incasso del bonifico rispetto alle procedure ante automatismo e la rendicontazione dipende dagli effettivi incassi.

**Figura 9 – Distribuzione regionale dei percettori di bonus sociale gas per disagio economico (2022-2023)**



Fonte: elaborazione ARERA su dati SII

**Figura 10 – Percettori di bonus gas in percentuale rispetto alle forniture domestiche gas della regione (n. PDR) (2023)**



Fonte: elaborazione ARERA su dati SII

Per quanto riguarda i clienti gas, la ripartizione in base alla zona climatica<sup>19</sup> nella quale è localizzata la fornitura mostra una prevalenza di percettori di bonus gas nelle zone climatiche C ed E, vale a dire in quelle con temperature intermedie in cui risulta essere localizzato il 62% delle forniture dirette che hanno beneficiato dell'agevolazione.

<sup>19</sup> Sono le zone climatiche sulla base delle quali sono determinati i periodi di accensione degli impianti di riscaldamento, definite dall'articolo 2 del D.P.R. 26 agosto 1993 n. 412 e s.m.i. L'elenco completo di tutti i Comuni Italiani con la relativa zona climatica ai sensi del DPR 412/1993 è disponibile a questo link <https://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:decreto.del.presidente.della.repubblica:1993-08-26;412!vig=>



**Tabella 3 - Ripartizione percentuale dei nuclei beneficiari di bonus gas per disagio economico per Zona climatica (2023)**

ZONE CLIMATICHE	A/B	C	D	E	F
Bonus gas % su totale dei bonus erogati	16,2%	34%	18%	28%	3%

**Tabella 4 - Ripartizione percentuale dei nuclei beneficiari di bonus elettrico e gas per disagio economico per area geografica (\*) – 2023**

AREE GEOGRAFICHE	NORD-OVEST	NORD-EST	CENTRO	SUD	ISOLE
Bonus elettrico % su totale bonus elettrici erogati	20,53%	13,40%	16,48%	32,67%	16,92%
Bonus gas % su totale bonus gas erogati	27,02%	17,41%	19,49%	28,80%	7,28%

(\*) Escluso il bonus per disagio fisico, che incide per circa l'1,4% sul totale dei bonus elettrici in erogazione.

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.

Fonte: Elaborazione ARERA su dati SII

#### 4.3 Bonus elettrico per disagio fisico

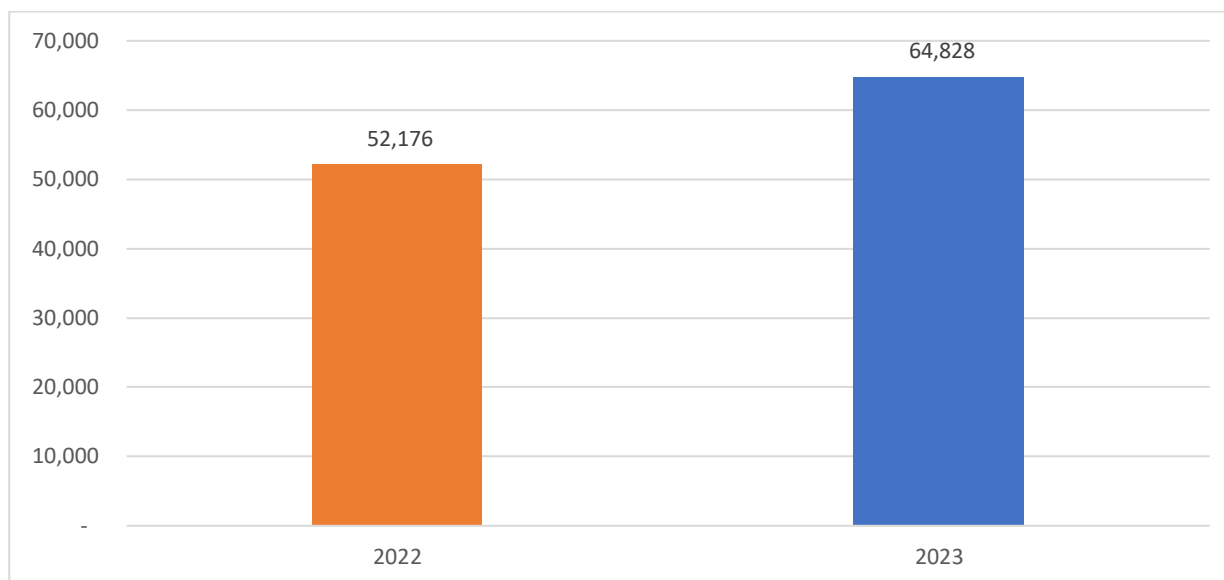
Come precedentemente ricordato, l'accesso al bonus sociale elettrico per disagio fisico non è correlato alla situazione economica del nucleo familiare, bensì a una grave condizione di salute di uno dei suoi componenti, tale da richiedere il ricorso ad apparecchiature medicali alimentate a energia elettrica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

Pertanto, l'accesso al bonus elettrico per disagio fisico nell'anno 2023 continua a essere gestito tramite domanda presentata dal nucleo familiare interessato<sup>20</sup>.

Al 31 dicembre 2023, i nuclei familiari con bonus attivo per disagio fisico erano 64.828, in aumento del 24,2% rispetto all'anno precedente (Figura 9).

<sup>20</sup> Tale bonus non rientra nell'ambito di applicazione dell'art. 57-bis, comma 5, del decreto-legge n. 124/19.

**Figura 11 Clienti titolari di bonus elettrico per disagio fisico (2022 – 2023)**



Fonte: SGAtè

La tabella 6 confronta la distribuzione per fasce dei beneficiari di bonus per disagio fisico registrata nell'anno 2023 con quella registrata nell'anno precedente, evidenziando una lieve diminuzione dei percettori delle fasce fino a 3 kW di potenza e una diminuzione di quelli della fascia minima con 4,5kW di potenza. I beneficiari risultano invece complessivamente in aumento, considerando nel complesso tutte le potenze relative alle fasce minime (fino a 600 kWh/anno) e medie (consumo compreso tra 600 e 1.200 kWh/anno). L'incremento considerevole dei beneficiari, rispetto al quale sono in corso verifiche, potrebbe essere connesso a una maggiore richiesta delle agevolazioni in relazione all'incremento dei prezzi energetici e a una migliore informazione in merito all'esistenza del beneficio.

**Tabella 6 - Ripartizione percentuale per fasce dei bonus per disagio fisico (2022 - 2023)**

	2022			2023		
	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
<b>Fino a 3 kW</b>	57,48%	18,72%	12,15%	57,15%	18,52%	11,70%
<b>Da 3,5 kW</b>	6,49%	2,63%	2,29%	7,02%	2,87%	2,38%
<b>Da 4 kW</b>	0,01%	0,01%	0,01%	0,03%	0,02%	0,01%
<b>Da 4,5 kW</b>	0,11%	0,06%	0,03%	0,17%	0,07%	0,05%
<b>Totale</b>	<b>64,09%</b>	<b>21,42%</b>	<b>14,48%</b>	<b>64,37%</b>	<b>21,48%</b>	<b>14,14%</b>

Fonte: SGAtè

Con le deliberazioni 29 dicembre 2022, 735/2022/R/com, 134/2023/R/com, 28 giugno 2023, 297/2023/R/com e 429/2023/R/com, l’Autorità ha definito l’ammontare dei valori del bonus da applicare ai clienti in condizioni di disagio fisico per i quattro trimestri del 2023 (si veda al riguardo la tabella 5 in Appendice 2 che riporta i valori del bonus per disagio fisico in vigore per l’anno 2023, la componente ordinaria, la componente integrativa CCF e l’aggiornamento aggBO).

Con l’ultima delle già menzionate deliberazioni, analogamente a quanto sopra descritto per i bonus elettrici e gas, l’Autorità ha proceduto ad aggiornare i valori del bonus per disagio fisico per il quarto trimestre 2023, applicando i criteri ordinari che prevedono che il bonus sia pari alla spesa energetica per l’extra consumo indotto dalle apparecchiature salvavita, differenziato in funzione della potenza impegnata e della fascia di consumo legato al tipo di apparecchiatura utilizzata dal cliente.

Rispetto ai valori dei bonus sociali ordinari vigenti in precedenza, si registrano variazioni di entità molto variabile a seconda del profilo considerato, in modo non sempre proporzionale alla variazione intervenuta nei prezzi dell’energia elettrica; tale apparente anomalia si spiega con il fatto che il sopracitato aggiornamento è stato effettuato per la prima volta dopo l’attuazione della riforma delle tariffe domestiche (intervenuta gradualmente tra il 2016 e il 2020), che ha eliminato la struttura progressiva delle componenti tariffarie. Per alcune tipologie di clienti in condizioni di disagio fisico si è dunque verificato un incremento dei prezzi dell’energia più che compensato dalla riduzione di spesa legata all’eliminazione della progressività. Ciò nonostante, l’Autorità ha ritenuto opportuno, per il quarto trimestre, non apportare alcuna variazione e mantenere le compensazioni inalterate, ossia i valori del bonus ordinario uguali a quelli del trimestre precedente.

Sempre per quanto attiene il bonus per disagio fisico, con la deliberazione 11 aprile 2023, 153/2023/R/com è stata data attuazione alle disposizioni del d.P.C.M 15 marzo 2023 - recante “Modalità per l'utilizzazione delle risorse del Fondo per il sostegno delle famiglie delle persone con malattia grave che utilizzano l'energia elettrica per apparecchiature mediche necessarie al mantenimento in vita”- attuativo dell’articolo 14-bis del decreto legge 27 gennaio 2022, n. 4, convertito, con modificazioni, dalla legge 28 marzo 2022, n. 25. Tali disposizioni hanno previsto l'erogazione di un contributo *una tantum*, per punto di prelievo, ai percettori di bonus per disagio fisico alla data del 31 dicembre 2022 (2.630 clienti), per forniture elettriche con livelli di potenza uguale o superiori a 3,5 kW e con intensità e utilizzo di apparecchiature salvavita posizionati nelle fasce media (fra 600 e 1200 kWh) e massima (oltre 1200 kWh). L'importo stanziato dal d.P.C.M. 15 marzo 2023 è stato ripartito tra i soggetti interessati, e sono state date disposizioni agli operatori di corrispondere i contributi *una tantum* nella prima fattura utile (si veda al riguardo la Tabella 6 in Appendice 2).

## **5 Bonus gas a clienti domestici indiretti e postalizzazione**

### *5.1 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 condominiale<sup>21</sup> (cosiddetta comunicazione ai potenziali indiretti gas).

Per quanto riguarda i bonus gas riconosciuti ai clienti indiretti (per l'utilizzo di riscaldamento ad uso condominiale), sono state inviate da Acquirente unico 4,3 milioni di comunicazioni a nuclei familiari che, in base alle verifiche effettuate dal SII, non sono risultati titolari di alcuna fornitura diretta di gas naturale per uso riscaldamento (di cui 3,1 milioni di lettere riguardanti nuclei familiari che sono risultati titolari di una fornitura diretta di gas naturale per soli usi di acqua calda sanitaria e/o uso cottura cibi e che, dunque, qualora fossero stati serviti anche da una fornitura condominiale di gas per uso riscaldamento, avrebbero avuto diritto anche al bonus gas per l'utilizzo del riscaldamento).

Per poter ottenere il bonus sociale, i destinatari di tali comunicazioni devono dichiarare di usufruire di una fornitura di gas centralizzata per uso riscaldamento, il relativo PDR e le ulteriori informazioni richieste funzionali alle successive verifiche di ammissibilità da parte del SII, previste dalla deliberazione 63/2021/R/com. In caso di esito positivo dei controlli, il cliente riceve il bonus sociale

---

<sup>21</sup> 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.

gas in un'unica soluzione mediante bonifico domiciliato, erogato da Poste Italiane su mandato della CSEA<sup>22</sup> nell'ambito della apposita Convenzione stipulata da quest'ultima. 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 scadenza dell'agevolazione<sup>23</sup>.

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 o sospesa per morosità (99,7% nell'elettrico e 99,8% nel gas).

Nel 2023, lo Sportello ha gestito 188.569 moduli (in aumento del 94% rispetto al 2022) inviati dai clienti indiretti del settore gas ai fini del riconoscimento del bonus sociale per disagio economico. Circa il 3% dei destinatari della comunicazione (186.746) ha risposto inviando il PDR e le informazioni richieste in modo completo e corretto.

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.

Dai dati della CSEA<sup>24</sup> risultano essere stati messi in pagamento circa 156.288 bonifici nel 2023 e, fino a febbraio 2024, 11.001 bonifici relativi a DSU del 2023, per complessivi importi corrisposti ai clienti indiretti rispettivamente di 93,8 milioni e 4,7 milioni di euro. I bonifici domiciliati relativi al bonus gas di competenza 2023, messi in pagamento nel 2024, 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.

La CSEA, nel mese di giugno 2024, ha inoltre provveduto a rimettere 27.615 bonifici non riscossi dai beneficiari entro la scadenza, relativi agli anni 2021-2023, per complessivi importi di 17,4 milioni di euro, in coerenza con il termine previsto dalla normativa vigente per la prescrizione del diritto all'agevolazione e con quanto stabilito dalla deliberazione 622/2023/R/com.

## *5.2 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

---

<sup>22</sup> Con la deliberazione 200/2021/R/GAS è stato dato mandato alla 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.

<sup>23</sup> Con la deliberazione 622/2023/R/com, l'Autorità ha disposto che la scadenza dei bonifici domiciliati messi a disposizione dei clienti sia fissata a 5 anni, in coerenza con il termine previsto dalla normativa vigente per la prescrizione del diritto all'agevolazione, in modo tale che sia facilitata la riscossione da parte dei clienti finali.

<sup>24</sup> Dati comunicati da CSEA (estrazione al 7 giugno 2024).

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 comunicazioni ai cittadini 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 Spa<sup>25</sup> dei servizi di postalizzazione delle comunicazioni in materia di bonus sociali, avvenuta il 4 agosto 2023, Acquirente Unico il 25 ottobre 2023 ha presentato all'Autorità un Progetto di gestione del servizio di postalizzazione per il triennio 2023-2025, comprensivo delle risorse stimate e i 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.

## **6 Richieste di informazioni e chiarimenti da parte delle famiglie interessate**

Anche il 2023 ha rappresentato un anno molto impegnativo per lo Sportello per il consumatore, sia per la preoccupazione sui temi del prezzo dell'energia e la fine tutela, sia per le richieste di informazioni e i reclami relativi alle tematiche relative ai bonus, sia per le numerose novità legislative e di conseguenza regolatorie. Tali eventi hanno comportato un forte incremento complessivo dei volumi gestiti nel 2023 rispetto al biennio precedente, anche in relazione ai bonus sociali e alla conseguente riduzione dei tempi di risposta.

### *6.1 Chiamate al call center dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente*

Lo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente (di seguito: Sportello per il consumatore), attraverso il Numero Verde 800166654, ha messo a disposizione dei clienti un punto informativo 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.

Nel 2023 le chiamate al call center dello Sportello per il consumatore relative a richieste di informazione o chiarimenti sui bonus sociali elettrici e gas sono risultate nel complesso superiori rispetto all'anno precedente; l'aumento delle chiamate è stato registrato durante tutto l'anno e in

---

<sup>25</sup>Acquirente 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.

particolare in relazione all'ampliamento della platea dei beneficiari del bonus dovuto all'innalzamento della soglie di ISEE fino a 15.000 euro, fino a dicembre 2023, 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 2023.

Il call center dello Sportello per il consumatore ha ricevuto complessivamente oltre 1,5 milioni di chiamate in orario di servizio (il 23% in più rispetto al 2022). Le chiamate complessivamente gestite per i bonus sociali sono state 777.579 di cui 30.672 relative al bonus idrico. Le chiamate al call center per informazioni sul bonus sociale energia hanno rappresentato il 66% delle chiamate complessivamente gestite<sup>26</sup> dal numero verde per i settori energetici, con un picco nei mesi di marzo e maggio 2023 corrispondente all'innalzamento delle soglie di ISEE fino a 15.000 euro e 30.000 euro per le famiglie con più di 4 figli.

**Tabella 7- Chiamate al call center dello Sportello per i bonus energia (2022 - 2023)**

Tipo chiamate	2022	2023	Δ 2023/2022
Bonus Energia	653.315	746.907	+14,3%

Fonte: Sportello per il consumatore Energia e Ambiente

Per quanto riguarda i temi delle chiamate in tema di bonus sociale sia energetico sia idrico, che rappresenta il tema principale delle conversazioni gestite dal call center nel 2023, nel 56% dei casi (- 8,5 % rispetto al 2022), i clienti e gli utenti finali hanno richiesto informazioni di carattere generale (requisiti per l'accesso all'agevolazione, durata, importo, ecc.), nel 26,5% delle chiamate (- 1 % rispetto al 2022) sono state richieste informazioni in merito all'iter di riconoscimento dell'agevolazione, anche a seguito di domanda (bonus per disagio fisico) o presentazione della DSU (bonus per disagio economico), mentre il 13% di tali chiamate (+8 % rispetto al 2022) ha riguardato le erogazioni, le modalità di riscossione del bonus, i bonifici domiciliati, l'entità dell'importo ricevuto, ecc.). Il 4,5% delle chiamate ha riguardato argomenti residuali non riconducibili ai precedenti.

Per completezza, il tema bonus sociale energia ha rappresentato anche il 45% delle circa 50.000 richieste scritte di informazioni per il settore energetico gestite dal call center dello Sportello per il consumatore nel 2023.

## 6.2 Reclami gestiti dallo Sportello mediante procedura speciale risolutiva

<sup>26</sup> Si evidenzia che a partire da questa versione del Rapporto, i dati e le elaborazioni relativi alle chiamate al call center si riferiscono alle chiamate gestite da Acquirente Unico in coerenza con quanto riportato nella "Relazione Annuale 2023" e non alle chiamate ricevute riportate nei precedenti Rapporti.



In continuità con il meccanismo a domanda precedentemente in vigore, è stato previsto che lo Sportello per il consumatore tratti con procedura speciale risolutiva<sup>27</sup> i reclami dei clienti che abbiano come oggetto i bonus sociali elettrico e gas.

Il tema bonus ha riguardato, con 29.566 casi, il 93,5% dei casi complessivamente gestiti dallo Sportello mediante le procedure risolutive. I temi prevalenti dei reclami bonus ricalcano quelli degli anni precedenti. Nel 43% circa dei casi il problema lamentato dal cliente è quello della mancata erogazione dello sconto in fattura e, a seguire, nel 15% dei casi il reclamo ha riguardato l'importo del bonus ritenuto errato. Nel 7% dei casi, la problematica evidenziata ha riguardato il riconoscimento del bonus nel caso di nucleo familiare con più forniture, nel 5% dei casi DSU non trasmesse da INPS o non elaborate, nel 5% dei casi in mancato riconoscimento del bonus in caso di *switching*. I rimanenti casi hanno riguardato: nel 4% problematiche attinenti all'associazione della fornitura ad un membro del nucleo agevolato da parte del SII per mancata voltura riconducibile alla responsabilità del venditore; nel 4% dei casi l'erogazione del bonus diretto sulla fattura di chiusura in caso di voltura e/o chiusura del contratto; nel 3% dei casi la mancata associazione del POD/PDR a codici fiscali presenti nella DSU; nel 2% dei casi errori in fattura dovuti alla mancata voltura del cliente; nell'1% dei casi il riconoscimento del bonus integrativo; nell'1% dei casi errori dovuti alla scorretta classificazione del cliente come non domestico e infine altre problematiche non classificabili nelle precedenti e contenute ciascuna al di sotto dell'1%.

**Tabella 8 - Reclami per procedure speciali risolutive in materia di bonus (2022- 2023)**

<b>Tipo</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>Δ 2023/2022</b>
Bonus energia	21.205	29.566	+ 39,4%

Fonte: Sportello per il consumatore Energia e Ambiente

<sup>27</sup> Le procedure speciali risolutive sono attivabili per problematiche dei settori energetici connesse a fattispecie predeterminate: lo Sportello indica la soluzione della problematica consultando le informazioni codificate in banche dati centralizzate e mediante eventuali interlocuzioni con gli operatori interessati. Sono gestite mediante tali procedure, in particolare, le problematiche dei clienti finali afferenti al bonus sociale e al C<sup>MOR</sup>. Per maggiori informazioni sulle procedure speciali si veda il sito dello Sportello per il consumatore <https://www.sportelloperilconsumatore.it>.

## Appendice 1 - Sintesi dei provvedimenti in vigore dal 1° gennaio 2021

Con la deliberazione 23 febbraio 2021, 63/2021/R/com<sup>28</sup> come modificata e integrata dalla deliberazione 622/2023/R/com, l’Autorità ha definito le modalità applicative del regime di riconoscimento automatico del bonus sociale elettrico, gas e idrico per disagio economico, nonché le modalità di riconoscimento del bonus elettrico per disagio fisico 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).

Completano le menzionate disposizioni l’Allegato D relativo al bonus sociale elettrico per disagio fisico<sup>29</sup>, che continua ad essere gestito attraverso il sistema SGAt<sup>30</sup>, e l’Allegato E che disciplina le disposizioni funzionali all’identificazione delle forniture di energia elettrica su reti di distribuzione non interconnesse.

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. ARERA ha inoltre definito le condizioni e le procedure per garantire in presenza dei requisiti e delle condizioni di ammissione, l’erogazione in continuità dei bonus negli anni successivi.

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

---

<sup>28</sup> 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), tenuto conto degli esiti del processo di consultazione sul Documento per la consultazione 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.

<sup>29</sup> Si vedano, più diffusamente, i paragrafi 4.3 e l’Appendice 2 di questo Rapporto che descrivono il bonus per disagio fisico.

<sup>30</sup> Nell’ambito della specifica Convenzione tra l’Autorità e l’ANCI approvata con la deliberazione 28 gennaio 2020, 13/2020/R/com, prorogata prima con la deliberazione 28 febbraio 2023, 83/2023/R/com, per il periodo 1° marzo 2023 – 31 agosto 2023, e successivamente con deliberazione 3 agosto 2023, 358/2023/R/com, per il periodo 1° settembre 2023 - 31 agosto 2024, e con la deliberazione 14 maggio 2024 178/2024/A fino al 31 dicembre 2024 al fine di garantire l’operatività ordinaria del sistema.

l'applicazione *pro quota* giorno di una componente tariffaria compensativa di valore negativo<sup>31</sup> mentre ai clienti domestici cosiddetti *indiretti*, ossia che utilizzano forniture centralizzate di gas spetta l'erogazione di un contributo *una tantum* accreditato ai medesimi clienti attraverso un bonifico domiciliato<sup>32</sup>.

---

<sup>31</sup> 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.

<sup>32</sup> 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.

## **Appendice 2 - Modalità applicative per l'erogazione delle agevolazioni**

### *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 INPS<sup>33</sup>, 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.

Il SII, sulla base dei dati ricevuti da INPS, 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 in cui è localizzata la fornitura); qualora individui più forniture dirette afferenti al nucleo familiare agevolabile, al fine di individuare il beneficiario del bonus applica le regole di prevalenza<sup>34</sup>.

L'accesso al meccanismo non garantisce l'erogazione del bonus sociale, in quanto il Sistema Informativo Integrato (SII) effettua i controlli sui requisiti di ammissibilità delle forniture potenzialmente agevolabili.

Il SII, effettuate le verifiche sulle forniture, trasmette agli operatori abbinati al POD/PDR individuato, ossia distributore e venditore, tutte le informazioni necessarie per consentire l'erogazione del bonus che viene applicato dagli operatori interessati nella prima fattura utile<sup>35</sup>.

### *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

---

<sup>33</sup> 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. ARERA 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.

<sup>34</sup> Qualora il SII identifichi due (o più) forniture agevolabili intestate ad uno stesso componente del nucleo o a componenti diversi si procede 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.

<sup>35</sup> Secondo le modalità definite dall'Allegato A alla deliberazione 63/2021/R/com come modificato dalla deliberazione 622/2023/R/com.

riscaldamento domestico, ai fini del riconoscimento del bonus gas<sup>36</sup> 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 comunicazione<sup>37</sup> 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 corretta comunicazione del PDR condominiale da parte del cliente ed esito positivo dei controlli, il medesimo 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 CSEA<sup>38</sup>. 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 entro 5 anni dalla data di scadenza<sup>39</sup> dell’agevolazione.

#### *Bonus elettrico per disagio fisico*

Accanto ai bonus elettrici per disagio economico, la normativa prevede l’erogazione del bonus sociale elettrico per disagio fisico<sup>40</sup>, riconosciuto ai cittadini in gravi condizioni di salute che necessitano,

---

<sup>36</sup> 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”.

<sup>37</sup> Si veda la determinazione del 20 luglio 2021 DACU 6/2021 del Direttore della Direzione Advocacy e Utenti di ARERA che approva i modelli di comunicazioni inviate ai clienti.

<sup>38</sup> 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. La Convenzione stipulata da CSEA con Poste ha preso avvio il dicembre 2021 e conseguentemente ha scadenza il 30 novembre 2024.

<sup>39</sup> Tale termine è stato introdotto dalla deliberazione 622(2023/R/com in coerenza con quanto disposto dalla normativa vigente rispetto alla prescrizione del diritto del cliente.

<sup>40</sup> Cfr. il decreto interministeriale 28 dicembre 2007, istitutivo anche del bonus sociale elettrico per disagio economico.

per il loro mantenimento in vita, di apparecchiature elettromedicali alimentate con l'energia elettrica<sup>41</sup>.

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 utilizzate<sup>42</sup> 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 elettrica<sup>43</sup>. 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 determinata 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 appositi moduli, in continuità con gli anni precedenti, il sistema per l'erogazione di tale bonus è gestito da SGate<sup>44</sup> ed è ricompreso nelle attività previste dalla Convenzione tra ARERA e ANCI.

Infatti, l'articolo 57-bis della legge n. 19 dicembre 2019, n. 157 prevede che l'Autorità stipuli una Convenzione con ANCI al fine di garantire la gestione dei bonus sociali i cui beneficiari non risultino

---

<sup>41</sup> 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.

<sup>42</sup> 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.

<sup>43</sup> 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.

<sup>44</sup> 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, deliberazione 3 agosto 2023 358/2023/R/com e deliberazione 14 maggio 2024 178/2024/A).

identificabili attraverso procedure automatiche. Il bonus sociale per disagio fisico, riconosciuto ai soggetti che utilizzano apparecchiature elettromedicali per supporto vitale, viene riconosciuto in presenza di apposita attestazione rilasciata dalle Aziende Sanitarie Locali (ASL) territorialmente competenti. Per l'accesso al bonus il cliente è tenuto a presentare apposita domanda al comune di residenza del titolare della fornitura (o del soggetto presso cui dimora il malato). Per garantire continuità nell'erogazione di tale bonus, attraverso il sistema SGAtè gestito dell'associazione Nazionale Comuni Italiani (ANCI).<sup>45</sup>

Il bonus per disagio fisico non ha una durata prestabilita, ma viene erogato fino al cessato uso delle apparecchiature elettromedicali da parte del titolare dell'agevolazione. Per i cittadini è disponibile un simulatore (accessibile dai siti *internet* di ARERA e SGAtè) 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 utilizzate.

---

<sup>45</sup> L'Autorità ha provveduto a rinnovare la Convenzione già in essere con ANCI fino al 31 dicembre 2024, da ultimo con la deliberazione 14 maggio 2024, 178/2024/A; ANCI ha evidenziato la necessità di sviluppare una nuova soluzione informatica più efficiente rispetto all'attuale sistema SGAtè, ormai tecnologicamente superato in quanto progettato fin dal 2007 per gestire tutti i bonus sociali, adeguata alle linee guida dell'Agenzia per l'Italia Digitale (AGID) applicabili in materia di scambi di flussi di dati e scalabile per poter eventualmente gestire, dal 2025 sia il bonus per disagio fisico sia, il bonus rifiuti, sfruttando tutte le possibili sinergie.



### Appendice 3 - Valori dei bonus elettrici e gas ordinari e integrativi nel 2023

**Tabella 1 - Ammontare del bonus elettrico per i clienti in stato di disagio economico con ISEE fino a 9.530 (€/trimestre per punto di prelievo) - 2023**

€/trimestre per punto di prelievo	I trimestre 2023	II trimestre 2023	III trimestre 2023	IV trimestre 2023
	<b>deliberazione 735/2022/R/com</b>	<b>deliberazione 134/2023/R/com</b>	<b>deliberazione 297/2023/R/com</b>	<b>deliberazione 429/2023/R/com</b>
<b>Numerosità familiare</b>	Bonus ordinario (CCE) + compensazione integrativa temporanea (CCI)	Bonus ordinario (CCE) + compensazione integrativa temporanea (CCI)	Bonus ordinario (CCE) + compensazione integrativa temporanea (CCI)	Bonus ordinario (CCE) + Aggiornamento (aggBO) + Contributo straordinario (CCS)
1-2 componenti	182,70	49,14	50,60	98,44
3-4 componenti	236,70	59,15	61,64	127,88
oltre 4 componenti	265,50	64,61	67,16	143,52

Fonte: ARERA

**Tabella 2 - Ammontare del bonus elettrico per i clienti in stato di disagio economico con ISEE compreso tra 9.530 e 15.000 (€/trimestre per punto di prelievo) - 2023**

€/trimestre per punto di prelievo	I trimestre 2023	II trimestre 2023	III trimestre 2023	IV trimestre 2023
	<b>deliberazione 23/2023/R/com</b>	<b>deliberazione 134/2023/R/com</b>	<b>deliberazione 297/2023/R/com</b>	<b>deliberazione 429/2023/R/com</b>
<b>Numerosità familiare</b>	Bonus ordinario (CCE) + compensazione integrativa temporanea (CCI)	Bonus ordinario (CCE) + compensazione integrativa temporanea (CCI)	Bonus ordinario (CCE) + compensazione integrativa temporanea (CCI)	Bonus ordinario (CCE) + Aggiornamento (aggBO) + Contributo straordinario (CCS)
1-2 componenti	145,00	39,13	40,48	90,16
3-4 componenti	189,00	48,23	49,31	117,39
oltre 4 componenti	214,40	52,78	53,73	131,74

Fonte: ARERA

**Tabella 3 - Ammontare del bonus sociale gas per i clienti in stato di disagio economico con ISEE fino a 9.530 (€/trimestre per punto di riconsegna) - 2023**

Ammontare della compensazione per i clienti domestici (€/trimestre per punto di riconsegna)		I trimestre 2023 (1)					II trimestre 2023 (2)					III trimestre 2023 (3)					IV trimestre 2023 (4)				
		Zona climatica (z)					Zona climatica (z)					Zona climatica (z)					Zona climatica (z)				
		A/B	C	D	E	F	A/B	C	D	E	F	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	64,8	64,8	64,8	64,8	64,8	25,48	25,48	25,48	25,48	25,48	17,48	17,48	17,48	17,48	17,48	11,04	11,04	11,04	11,04	11,04
u=R	Riscaldamento	171	180	234	279	336,6	10,92	11,83	15,47	20,02	24,57	11,04	11,96	15,64	20,24	24,84	11,96	21,16	31,28	53,36	62,56
u=ACR	Acqua calda sanitaria e/o Uso cottura + Riscaldamento	235,8	244,8	298,8	343,8	401,4	18,2	20,02	25,48	27,3	34,58	18,4	19,32	23	27,6	32,2	23	32,2	42,32	64,4	73,6
<i>Famiglie fino a 4 componenti (j=2)</i>																					
u=AC	Acqua calda sanitaria e/o Uso cottura	92,7	92,7	92,7	92,7	92,7	30,94	30,94	30,94	30,94	30,94	23	23	23	23	23	16,56	16,56	16,56	16,56	16,56
u=R	Riscaldamento	184,5	207	272,7	345,6	418,5	10,92	14,56	19,11	24,57	32,76	11,04	14,72	19,32	24,84	33,12	12,88	23,92	37,72	65,32	78,2
u=ACR	Acqua calda sanitaria e/o Uso cottura + Riscaldamento	277,2	299,7	365,4	438,3	511,2	22,75	27,3	30,94	33,67	43,68	20,24	23,92	28,52	34,04	42,32	29,44	40,48	54,28	81,88	94,76

(1) deliberazione 735/2022/R/com

(2) deliberazione 134/2023/R/com

Fonte: ARERA.

(3) deliberazione 297/2023/R/com

(4) deliberazione 429/2023/R/com

**Tabella 4 - Ammontare del bonus sociale gas per i clienti in stato di disagio economico con ISEE compreso tra 9.530 e 15.000 (€/trimestre per punto di riconsegna) - 2023**

Ammontare della compensazione per i clienti domestici (€/trimestre per punto di riconsegna)		I trimestre 2023 (1)					II trimestre 2023 (2)					III trimestre 2023 (3)					IV trimestre 2023 (4)				
		Zona climatica (z)					Zona climatica (z)					Zona climatica (z)					Zona climatica (z)				
		A/B	C	D	E	F	A/B	C	D	E	F	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	52,2	52,2	52,2	52,2	52,2	20,02	20,02	20,02	20,02	20,02	13,98	13,98	13,98	13,98	13,98	9,2	9,2	9,2	9,2	9,2
u=R	Riscaldamento	136,8	144	187,2	223,2	269,1	9,1	9,1	12,74	16,38	20,02	8,83	9,57	12,51	16,19	19,87	9,2	16,56	24,84	42,82	46,68
u=ACR	Acqua calda sanitaria e/o Uso cottura + Riscaldamento	189	196,2	239,4	275,4	321,3	14,56	16,38	20,02	21,84	27,3	14,72	15,46	18,4	22,08	25,76	18,4	25,76	34,04	51,52	58,88
<i>Famiglie fino a 4 componenti (j=2)</i>																					
u=AC	Acqua calda sanitaria e/o Uso cottura	73,8	73,8	73,8	73,8	73,8	24,57	24,57	24,57	24,57	24,57	18,4	18,4	18,4	18,4	18,4	12,88	12,88	12,88	12,88	12,88
u=R	Riscaldamento	147,6	165,6	217,8	276,3	334,8	9,1	11,83	15,47	20,02	26,39	8,83	11,78	15,46	19,87	26,5	10,12	19,32	30,36	52,44	62,56
u=ACR	Acqua calda sanitaria e/o Uso cottura + Riscaldamento	189	239,4	292,5	351	408,6	18,2	21,84	24,57	27,3	34,58	16,19	19,14	22,82	27,23	33,86	23,92	32,2	43,24	65,32	75,44

(1) deliberazione 23/2023/R/com

(2) deliberazione 134/2023/R/com

Fonte: ARERA

(3) deliberazione 297/2023/R/com

(4) deliberazione 429/2023/R/com

**Tabella 5 - Ammontare del bonus elettrico per i clienti in stato di disagio fisico (2023)**

Extra consumo rispetto a utente tipo (2700/kWh/anno)		I trimestre 2023	II trimestre 2023	III trimestre 2023	IV trimestre 2023
€/trimestre per punto di prelievo		<b>deliberazione 735/2022/R/com</b> Bonus ordinario (CCF) + compensazione integrativa temporanea (CCI) €/trimestre per punto di prelievo	<b>deliberazione 134/2023/R/com</b> Bonus ordinario (CCF) + compensazione integrativa temporanea (CCI) €/trimestre per punto di prelievo	<b>deliberazione 297/2023/R/com</b> Bonus ordinario (CCF) + compensazione integrativa temporanea (CCI) €/trimestre per punto di prelievo	<b>deliberazione 429/2023/R/com</b> Bonus ordinario (CCF) + aggiornamento (aggBO) €/trimestre per punto di prelievo
<b>FASCIA MINIMA</b> fino a 600 kWh/anno	fino a 3 kW	99,00	59,15	59,80	47,84
	3,5 kW	111,60	74,62	78,20	57,96
	4,0 kW	117,00	81,90	88,32	60,72
	da 4,5 kW in su	169,20	137,41	146,28	111,32
<b>FASCIA MEDIA</b> tra 600 e 1200 kWh/anno	fino a 3 kW	171,90	91,91	93,84	80,96
	3,5 kW	180,00	102,83	106,72	86,48
	4,0 kW	185,40	111,02	117,76	90,16
	da 4,5 kW in su	240,30	169,26	179,40	140,76
<b>FASCIA MASSIMA</b> oltre 1200 kWh/anno	fino a 3 kW	248,40	128,31	130,64	120,52
	3,5 kW	253,80	136,50	141,68	123,28
	4,0 kW	260,10	145,60	152,72	126,04
	da 4,5 kW in su	311,40	200,20	210,68	170,20

Fonte: ARERA

**Tabella 6 - Ammontare del contributo *una tantum* per i clienti in condizione di disagio fisico (€/punto di prelievo) di cui al d.P.C.M. 15 marzo 2023**

Extra consumo rispetto a utente tipo (2700/kWh/anno)	Potenza della fornitura agevolata	Contributo una tantum in attuazione del d.P.C.M. 15 marzo 2023 (€/punto di prelievo) (1)
<b>FASCIA MEDIA tra 600 e 1200 kWh/anno</b>	3,5 kW	190
	4 kW	190
	da 4,5 kW in su	190
<b>FASCIA MASSIMA oltre 1200 kWh/anno</b>	3,5 kW	190
	4 kW	190
	da 4,5 kW in su	190

(1) Deliberazione 153/2023/R/com

Fonte: ARERA

#### Appendice 4 - Beneficiari di bonus elettrico e gas per regione

**Tabella 1- Ripartizione percentuale dei nuclei beneficiari di bonus elettrico e gas per disagio economico per regione (2023)**

<b>REGIONE</b>	<b>BONUS ELETTRICO %</b>	<b>REGIONE</b>	<b>BONUS GAS%</b>
Campania	14,7%	Lombardia	16,6%
Sicilia	13,4%	Campania	11,7%
Lombardia	12,1%	Lazio	9,7%
Puglia	9,1%	Puglia	9,5%
Lazio	8,6%	Emilia-Romagna	7,6%
Piemonte	6,0%	Piemonte	7,5%
Veneto	5,4%	Veneto	7,2%
Emilia-Romagna	5,4%	Sicilia	7,2%
Calabria	5,2%	Toscana	5,8%
Toscana	4,7%	Calabria	3,1%
Sardegna	3,6%	Liguria	2,8%
Liguria	2,2%	Abruzzo	2,6%
Abruzzo	2,0%	Marche	2,6%
Marche	2,0%	Friuli-Venezia Giulia	1,9%
Friuli-Venezia Giulia	1,6%	Umbria	1,6%
Umbria	1,2%	Basilicata	1,2%
Basilicata	1,1%	Trentino-Alto Adige/Sudtirolo	0,8%
Trentino-Alto Adige/Sudtirolo	1,0%	Molise	0,6%
Molise	0,5%	Sardegna	0,1%
Valle d'Aosta/Vallee d'Aoste	0,2%	Valle d'Aosta/Vallee d'Aoste	0,1%
	100,0%		100,0%

Fonte: Elaborazione ARERA su dati SII