

**RAPPORTO**  
**352/2022/I/COM**

**I BONUS SOCIALI ELETTRICO E GAS:  
STATO DI ATTUAZIONE PER L'ANNO 2021**

27 luglio 2022

## Sommario

1	Premessa .....	3
2	Le tre fasi dei bonus sociali elettrico e gas.....	4
3	Quadro normativo e disegno regolatorio nell'anno 2021 .....	6
	3.1 Normativa in vigore dal 1° gennaio 2021.....	6
	3.2 Gli interventi ARERA per l'attuazione dell'automatismo dei bonus sociali elettrico e gas .....	7
	3.3 Il parere del Garante per la protezione dei dati personali.....	10
4	Modalità applicative per l'erogazione delle agevolazioni.....	10
	4.1 Il processo di riconoscimento automatico del bonus elettrico e gas .....	10
	4.2. Bonus indiretto gas .....	11
	4.3 Bonus sociale elettrico per disagio fisico .....	12
	4.4 I bonus sociali elettrico e gas come strumenti per contrastare gli aumenti dei prezzi energetici .....	13
5	Beneficiari del bonus.....	14
	5.1 Bonus sociale elettrico per disagio economico.....	14
	5.2 Bonus sociale gas per disagio economico .....	17
	5.3 Bonus sociale elettrico per disagio fisico .....	21
6	Bonus sociale gas a clienti domestici indiretti e postalizzazione .....	23
	6.1 Bonus sociale gas a clienti domestici indiretti .....	23
	6.2 Servizio di postalizzazione .....	24
7	Richieste di informazioni e chiarimenti da parte delle famiglie interessate .....	24
	7.1 Le attività dello Sportello del Consumatore Energia e Ambiente.....	24
	7.2 Reclami e richieste di informazione gestiti dallo Sportello.....	25
	Appendice 1- Valori dei bonus sociali elettrici e gas ordinari e integrativi in vigore nel 2021.....	28

## 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: “*l’Autorità, con cadenza annuale, effettua il monitoraggio della misura<sup>1</sup> e ne trasmette gli esiti al Ministero dello sviluppo economico*”.

Il 2021 è stato il primo anno di attuazione del nuovo regime di riconoscimento automatico 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 nuovo meccanismo è stato introdotto con l’obiettivo 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’, sfruttando in modo ottimale le opportunità offerte dalla possibilità di far interagire le banche dati esistenti.

L’introduzione dell’automatismo supera le criticità riscontrate e segnalate anche dall’Autorità negli anni precedenti, garantendo alla platea dei soggetti aventi diritto la possibilità di fruire dei bonus senza la necessità di presentare apposita domanda di ammissione ai Comuni.

Le nuove disposizioni legislative hanno previsto 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 e far pervenire i bonus direttamente e automaticamente agli aventi diritto.

La definizione delle modalità attuative del nuovo regime automatico è stata demandata dal Legislatore all’Autorità.

Questo *Rapporto*, relativo all’anno 2021, ripercorre brevemente i provvedimenti adottati dall’Autorità per l’attuazione delle norme sull’automatismo e presentai dati dei bonus elettrici e gas riconosciuti nel 2021, confrontandoli con quelli dei bonus del 2020, ultimo anno in cui vigeva il precedente meccanismo a domanda, ormai concluso.

I dati relativi alle risorse economiche impegnate a fini di riconoscimento dei bonus sociali elettrico e gas sono oggetto della relazione “*Rendicontazione dell'utilizzo delle risorse destinate al contenimento degli effetti degli aumenti dei prezzi nei settori elettrico e del gas naturale*”<sup>2</sup>, 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.

---

<sup>1</sup> Bonus sociale elettrico, introdotto dal decreto interministeriale 28 dicembre 2007.

<sup>2</sup> In particolare, cfr. il paragrafo 3.4 della Relazione, “*Focus sulle componenti di compensazione integrativa del bonus sociale (elettricità e gas)*”.

Relativamente allo stato di attuazione del bonus sociale idrico, non oggetto del presente Rapporto, si rimanda al Capitolo 10 del Volume 2 (Attività Svoltata) della Relazione Annuale per l'anno 2021 dell'Autorità (*"Iniziativa a favore dei clienti/utenti in disagio economico e in gravi condizioni di salute: bonus sociale elettrico, gas e idrico"*).

## **2 Le tre fasi dei bonus sociali elettrico e gas**

I bonus sociali elettrico e gas sono sostanzialmente strumenti di politica sociale, orientati ad alleviare il peso delle bollette sui bilanci delle famiglie in condizioni di disagio economico. Ciò anche in considerazione del fatto che la spesa per consumi energetici grava in misura proporzionalmente maggiore sui bilanci di tali famiglie a causa della limitata comprimibilità di questi consumi.

Il legislatore ha quindi introdotto una forma di riduzione della spesa per le forniture elettriche e gas rivolta alle famiglie in stato di disagio economico e (limitatamente alla spesa per l'elettricità) alle famiglie utilizzatrici di specifiche apparecchiature elettromedicali.

Concentrando l'attenzione sui bonus energetici per disagio economico, la misura presenta le seguenti caratteristiche di base:

- si estrinsecano in una riduzione della bolletta (della spesa per la fornitura) il cui importo è determinato per tipologie di famiglie, avendo a riferimento la numerosità familiare e (per il bonus gas) il tipo di utilizzo del gas e la zona climatica;
- la riduzione della bolletta è fissata omogeneamente per tutte le famiglie appartenenti alla stessa tipologia, indipendentemente dai consumi effettivi, in modo tale che lo strumento non costituisca un incentivo ad un aumento indiscriminato dei consumi;
- la riduzione della spesa è mediamente pari al 30% della spesa elettrica al lordo delle imposte, stimata con riferimento ad una famiglia con consumi medi (era del 20% in precedenza) e pari al 15% della spesa gas al netto delle imposte<sup>3</sup>;
- Il finanziamento dei bonus avviene, di norma, attraverso un piccolo prelievo in bolletta per i clienti non beneficiari, con modalità differenziate tra bonus elettrico e gas. 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.

---

<sup>3</sup> A seguito dell'introduzione di misure di rafforzamento dei bonus sociali elettrico e gas deciso dal Governo a partire dal IV trimestre 2021, tali percentuali medie di riduzione della spesa per la fornitura sono state superate a partire da tale periodo, soprattutto per quanto riguarda i bonus di competenza dell'anno 2022, che sarà oggetto del prossimo Rapporto annuale.

Una volta portato a regime lo strumento, i bonus sociali elettrico e gas hanno potuto essere adattati e sviluppati alle crescenti esigenze delle politiche sociali nel Paese. Possiamo quindi individuare tre fasi evolutive nell'utilizzo dello strumento:

1. dal 2008 al 2020 i bonus si sono basati sulla presentazione di una specifica domanda di accesso da parte del nucleo familiare interessato, che doveva essere avanzata annualmente, in quanto basati su 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 beneficiarie da un anno all'altro<sup>4</sup>;
2. dal 2021 i bonus, come descritto nel presente *Rapporto*, sono divenuti automatici per le famiglie aventi diritto, generando così un impatto economico positivo su circa 2,5 milioni di famiglie (con il riconoscimento complessivo di 2,49 milioni di bonus elettrici e 1,53 milioni di bonus gas);
3. a fronte dell'impennata dei prezzi internazionali dell'energia registrata nella seconda metà del 2021, l'avvenuta automatizzazione dei bonus elettrici e gas ha consentito un utilizzo rafforzato di natura emergenziale dello strumento: a partire dall'ultimo trimestre dell'anno 2021 (e per i trimestri successivi fino ad oggi) i valori delle agevolazioni sono stati adeguati trimestralmente in modo tale da sterilizzare le bollette delle famiglie interessate dagli aumenti dei prezzi dell'energia (attraverso l'introduzione di bonus integrativi a quello ordinario). Tale straordinario intervento di politica sociale, proprio di una situazione di emergenza, è stato pienamente finanziato dal bilancio dello Stato, non potendo andare a gravare sulle bollette di famiglie ed imprese già fortemente provate dagli aumenti della spesa energetica.

Il fabbisogno di gettito per il bonus sociale elettrico per il 2021 è stato pari a 309 milioni di euro per il bonus ordinario e a 130 milioni di euro per il bonus integrativo. Il fabbisogno di gettito per il bonus sociale gas per il 2021 è stato pari a 105 milioni di euro per il bonus ordinario e 80 milioni di euro per il bonus integrativo<sup>5</sup>.

---

<sup>4</sup> I precedenti Rapporti ARERA sullo stato di attuazione dei bonus sociali descrivono in maggiore dettaglio il funzionamento e l'attuazione dello strumento in questi anni.

<sup>5</sup> Per il dettaglio del finanziamento della componente integrativa del bonus "CCI", introdotta dal IV trimestre 2021 (articolo 3 del decreto-legge 130/21) si rinvia alla tabella 3.2 per le componenti ASrim (base) e ASrim (CCI) per il bonus elettrico e alla tabella 3.3 per le componenti GS/GST (base) e GS/GST (CCI) contenute nella "*Rendicontazione dell'utilizzo delle risorse destinate al contenimento degli effetti degli aumenti dei prezzi nei settori elettrico e del gas naturale*", <https://www.arera.it/allegati/docs/22/212-22.pdf>

### 3 Quadro normativo e disegno regolatorio nell'anno 2021

#### 3.1 Normativa in vigore dal 1° gennaio 2021

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<sup>6</sup>. In base alle disposizioni normative, dal 1° gennaio 2021 hanno avuto accesso ai bonus sociali per disagio economico, senza bisogno di presentare apposita domanda, i nuclei familiari che si trovano 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)<sup>7</sup>. In alternativa, il nucleo familiare doveva risultare percettore di Reddito/Pensione di cittadinanza<sup>8</sup>.

Per attivare il procedimento di riconoscimento automatico dei bonus sociali, dal 1° gennaio 2021 è sufficiente presentare la DSU e ottenere un'attestazione di ISEE entro la soglia di accesso, oppure risultare titolari di Reddito o Pensione di cittadinanza.

In aggiunta, per beneficiare dell'agevolazione uno dei componenti del nucleo familiare in condizione di vulnerabilità economica deve essere titolare di una fornitura oppure deve usufruire di una fornitura di gas naturale centralizzata (condominiale); la fornitura deve essere attiva e per usi domestici (a tal fine, per il gas sono ammesse forniture con misuratore fino alla classe G6).

Il decreto-legge 124/2019 ha previsto che l'Autorità acquisisse preventivamente il parere del Garante per la protezione dei dati personali per ciò che concerne le modalità di trasmissione da parte dell'Istituto Nazionale della Previdenza Sociale (INPS) al Sistema Informativo Integrato (SII) gestito da Acquirente Unico delle informazioni utili al riconoscimento automatico dei bonus agli aventi diritto.

---

<sup>6</sup> Per 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>.

<sup>7</sup> 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.

<sup>8</sup> 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 ARERA 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 delibera definisce le modalità applicative articolandole in diversi allegati che riportano, rispettivamente:

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

Completano il quadro di riferimento regolatorio l'Allegato D, relativo al bonus sociale elettrico per disagio fisico, che continua ad essere gestito attraverso il sistema SGate<sup>9</sup>, e l'Allegato E, relativo alle modalità applicative del bonus sociale elettrico nel caso di forniture su reti non interconnesse con il sistema elettrico nazionale (approvato con la successiva **deliberazione 257/2021/R/com**, recante modifiche e integrazioni alla deliberazione 63/2021/R/com; si veda anche oltre).

Le disposizioni della deliberazione 63/2021/R/com hanno sostituito le disposizioni in materia di bonus sociali 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)*.

Il provvedimento stabilisce che mensilmente il Gestore del Sistema Informativo Integrato (SII) riceva da INPS i dati dei nuclei familiari che risultano in stato di disagio economico in base alle Dichiarazioni Sostitutive Uniche (DSU) attestate nel mese precedente. Il SII effettua le verifiche relative all'unicità del bonus (ovvero accerta che nessuno dei componenti del nucleo familiare sia già beneficiario di un bonus, della stessa tipologia (elettrico, gas) per lo stesso anno di competenza). In caso di esito positivo di tale verifica, il SII ricerca un contratto di fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale intestato a uno dei componenti maggiorenni del nucleo familiare, incrociando i dati ricevuti dall'INPS con quelli contenuti nel Registro Centrale Unico (RCU). Nel caso in cui il SII

---

<sup>9</sup> Nell'ambito della specifica Convenzione tra l'Autorità e l'ANCI approvata con la delibera 28 gennaio 2020, 13/2020/R/com. Per armonizzare la regolazione, le parti del TIBEG applicabili al bonus per disagio fisico e rimaste invariate sono state espunte e sono confluite nel citato Allegato D. Si veda, più diffusamente, il paragrafo 3.3 di questo Rapporto, che illustra il bonus per disagio fisico

individui un contratto di fornitura di energia elettrica o di gas naturale intestato ad uno dei componenti del nucleo familiare ISEE, il Sistema verifica che la fornitura presenti i previsti requisiti di ammissibilità (fornitura attiva - o sospesa per morosità - e per uso domestico). In caso di esito positivo di tali verifiche, il SII individua l'ammontare del bonus tra i valori definiti dall'Autorità (differenziati in base alla numerosità del nucleo familiare e, per il bonus gas, all'uso del gas e alla zona climatica) e trasmette agli operatori abbinati al POD/PDR individuato le informazioni necessarie per l'attribuzione del bonus in bolletta (informazioni anch'esse individuate nel provvedimento), con il criterio del *pro-quota die*.

Tenuto conto dei tempi richiesti per lo sviluppo dei necessari sistemi informatici da parte degli operatori interessati e del SII, la deliberazione 63/2021/R/com, fermo restando il riconoscimento agli aventi diritto anche di eventuali quote di bonus già maturate dal 1° gennaio 2021 (come previsto dal decreto legge n. 124/2019), ha previsto l'entrata in operatività delle disposizioni in essa contenute dal 1° giugno 2021 per quanto riguarda le attività di competenza del SII, e dal 1° luglio per quanto riguarda quelle di competenza degli operatori. A tal fine, è stato disposto che la società Acquirente Unico S.p.a., gestore del SII, pubblicasse preventivamente le relative Specifiche Tecniche, funzionali all'implementazione delle disposizioni regolatorie relative all'individuazione delle forniture da agevolare e alla corresponsione delle agevolazioni agli aventi diritto da parte degli operatori. In particolare, le Specifiche Tecniche del SII si limitano a disciplinare le modalità di scambio dei dati previsti nel provvedimento tra il SII, gli operatori interessati (distributori, grossisti e venditori) e CSEA.

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

Le modalità di corresponsione dell'agevolazione ai clienti domestici cosiddetti "*diretti*", controparte diretta di un contratto di fornitura, prevedono il riconoscimento in bolletta, tramite l'applicazione *pro-quota* giorno, di una componente tariffaria compensativa di valore negativo<sup>10</sup> definita dall'Autorità, mentre ai clienti domestici cosiddetti "*indiretti*", ossia che utilizzano forniture gas centralizzate, spetta la liquidazione di un contributo *una tantum*, che viene accreditato attraverso bonifico domiciliato<sup>11</sup>.

Nel provvedimento è disciplinato nel dettaglio il ruolo dei diversi soggetti istituzionali, enti e operatori delle filiere interessate, nelle diverse fasi in cui si articola il processo di riconoscimento e di gestione dei bonus, inclusi gli obblighi informativi in capo a ciascun soggetto.

La deliberazione 63/2021/R/com ha anche definito le modalità di informazione e di tutela dei cittadini interessati in materia di bonus sociali (informazione in relazione agli esiti delle verifiche funzionali

---

<sup>10</sup> La corresponsione 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>11</sup> Il servizio di pagamento del bonifico domiciliato 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.

all'ammissione o meno all'agevolazione, diritto di richiedere informazioni, modalità per la presentazione di reclami).

In continuità con il meccanismo 'a domanda' 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 argomento il 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 nelle FAQ in materia di bonus sociali accessibili dal sito internet dell'Autorità e in tutte le comunicazioni inviate dallo Sportello a chiunque abbia bisogno di chiarimenti o di informazioni in materia.

Con la **deliberazione 27 maggio 2021, 223/2021/R/com** l'Autorità ha adottato 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*, come individuati dalla delibera 63/2021/R/com. Con la delibera sono state definite le modalità tecniche per la trasmissione da parte dell'INPS al SII dei dati personali tratti dalle Dichiarazioni Sostitutive Uniche (DSU) dei nuclei familiari in condizioni di disagio economico, limitatamente ai dati strettamente necessari al riconoscimento automatico dei bonus (incluse le relative misure di sicurezza); l'Autorità ha assunto la titolarità del trattamento di tali dati e nominato Acquirente unico come Responsabile del trattamento dei dati personali.

Con la successiva **deliberazione 22 giugno 2021, 257/2021/R/com**, l'Autorità ha integrato la delibera 63/2021/R/com, disciplinando le modalità applicative del bonus elettrico per punti di fornitura su reti di distribuzione non interconnesse (Allegato E alla delibera 63/2021/R/com) e precisando le modalità per la liquidazione di quote dei bonus di competenza dell'anno 2021 eventualmente già maturate alla data di entrata in operatività del sistema.

Con il provvedimento, inoltre, è stato precisato l'ammontare del bonus elettrico per disagio fisico da applicare ai clienti con livelli di potenza pari a 3,5 kW e a 4 kW, prevedendone l'applicazione dal 1° agosto 2021 limitatamente ai nuovi percettori e dal 1° gennaio 2022 ai beneficiari già in essere.

Con la **deliberazione 3 agosto 2021, 366/2021/R/com**, l'Autorità ha precisato l'assetto delle responsabilità del trattamento dei dati personali funzionali al riconoscimento del bonus idrico agli utenti finali aventi diritto, del bonus elettrico ai clienti finali serviti da reti di distribuzione non interconnesse con il sistema elettrico nazionale e del bonus sociale gas per clienti domestici indiretti (ossia serviti da forniture condominiali).

Nell'*Appendice 1* del Rapporto sono riportati i valori di bonus sociale elettrico e gas, ordinario e integrativo, in vigore nell'anno 2021<sup>12</sup>.

---

<sup>12</sup> I valori dei bonus in vigore alla data in cui si scrive sono pubblicati sul sito dell'Autorità, unitamente ai valori "storici" applicati a partire dall'entrata in vigore dei bonus.

### 3.3 Il parere del Garante per la protezione dei dati personali

Con riferimento alla disciplina del flusso informativo tra l'INPS e il SII, i provvedimenti dell'Autorità sono stati adottati in conformità all'apposito parere espresso dal Garante per la protezione dei dati personali previsto dal decreto-legge 124/19: a tal fine l'Autorità, con nota del 6 novembre 2020, ha trasmesso al Garante uno schema di delibera recante “*Modalità di trasmissione dall'Istituto Nazionale per la Previdenza Sociale (INPS) alla società Acquirente Unico S.p.A. in qualità di Gestore del Sistema informativo integrato (SII) dei dati necessari al processo di riconoscimento automatico dei bonus sociali nazionali per disagio economico*” unitamente ad alcuni allegati tecnici.

Con il parere 279/2020, il Garante ha espresso alcune osservazioni afferenti all'individuazione del titolare del trattamento, alla minimizzazione ed esattezza dei dati, alla trasparenza del trattamento e alle misure di sicurezza. L'Autorità, in conformità al parere del Garante, ha adottato la già citata deliberazione 27 maggio 2021, 223/2021/R/com (cfr. paragrafo precedente 2.2) 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>13</sup>.

## 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**, la società Acquirente Unico S.p.a., su mandato dell'Autorità, ha definito in collaborazione con INPS, 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.

Ai fini dell'individuazione delle forniture agevolabili, nel caso in cui il SII individui più forniture dirette afferenti al nucleo familiare ISEE, applica le regole di prevalenza definite nella deliberazione

---

<sup>13</sup> Successivamente l'Autorità, in qualità di Titolare del Trattamento, e Acquirente Unico S.p.A., in qualità di Responsabile del Trattamento, hanno sottoscritto l'Accordo di nomina a responsabile del trattamento dei dati personali ai fini del riconoscimento dei bonus sociali elettrico e gas per disagio economico agli aventi diritto, i sensi dell'art. 28 del GDPR, incluse le Misure tecniche e organizzative di sicurezza e indicazione dei sub-responsabili. L'Autorità ha poi approvato la relativa Valutazione di Impatto sulla Protezione dei Dati e le Misure di sicurezza predisposte da INPS e Acquirente Unico per l'avvio delle attività relative al trasferimento dei dati personali. E' stata inoltre pubblicata sul sito dell'Autorità la relativa Informativa privacy ex art. 14 GDPR. Tutte le famiglie interessate hanno ricevuto apposita informativa anche attraverso la bolletta elettrica.

63/2021/R/com<sup>14</sup>. Inoltre, il SII verifica la sussistenza dei requisiti di ammissibilità delle forniture e, in caso di esito positivo, identifica l'ammontare annuo del bonus in base ai valori già definiti dall'Autorità (che, come ricordato più sopra, sono differenziati in base alla numerosità del nucleo familiare e, per il bonus sociale gas, anche in base al tipo di uso del gas e alla zona climatica).

Il SII trasmette dunque agli operatori abbinati al POD/PDR individuato, ossia distributore e venditore, tutte le informazioni che sono necessarie per consentire il riconoscimento del bonus agli aventi diritto, individuate dalla deliberazione 63/2021/R/com. Gli operatori applicano 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 alla società Acquirente Unico S.p.A., nell'ambito dell'aggiornamento del Progetto Sportello 2021-2022, di sviluppare un progetto per il riconoscimento del bonus gas ai clienti che usufruiscono di riscaldamento centralizzato (condominiale) attraverso le attività funzionali all'individuazione delle forniture centralizzate di gas naturale per usi di riscaldamento domestico<sup>15</sup>.

Ai fini del riconoscimento della quota di riscaldamento relativa al bonus gas, qualora non sia individuata alcuna fornitura diretta di gas naturale per usi di riscaldamento afferente al nucleo familiare ISEE, viene inviata al nucleo una comunicazione<sup>16</sup> contenente le indicazioni utili per la trasmissione dell'eventuale codice PDR condominiale e per la dichiarazione di usufruire di una fornitura centralizzata, ai fini delle successive verifiche da parte del SII.

In caso di esito positivo dei controlli su quanto dichiarato dal nucleo familiare, il nucleo riceve il bonus sociale gas per 12 mesi, in un'unica soluzione mediante bonifico domiciliato. Il bonifico viene materialmente erogato da Poste Italiane su mandato di CSEA<sup>17</sup>. A tal fine il nucleo familiare riceve

---

<sup>14</sup> Prevedendo, nell'ordine, la priorità al punto di prelievo: corrispondente alla abitazione di residenza; localizzato nel comune di abitazione del nucleo familiare come risultante dalla DSU, nella titolarità del dichiarante la DSU attivato più recentemente.

<sup>15</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>16</sup> I contenuti di questa comunicazione sono stati definiti con la determinazione 20 luglio 2021 DACU 6/2021 del Direttore della Direzione Advocacy e Utenti dell'Autorità. Dal 2022 il testo della comunicazione inviata ai potenziali clienti indiretti gas è stato successivamente modificato e integrato al fine di supportare con maggiore efficacia i clienti finali interessati (cfr. determinazione DACU 2/22, che sarà oggetto del successivo Rapporto annuale).

<sup>17</sup> La Convenzione stipulata da CSEA, su mandato dell'Autorità, con Poste Italiane S.p.A. per il servizio di erogazione dei bonus sociale gas ai clienti indiretti è stata rinnovata per il periodo 1° febbraio 2018 - 31 gennaio 2021 con deliberazione dell'Autorità 772/2017/A e prorogata fino al 30 giugno 2021 con deliberazione dell'Autorità 523/2020/A; con la deliberazione 200/2021/R/GAS l'Autorità ha dato mandato a CSEA di stipulare una nuova Convenzione per il periodo 1 luglio 2021 - 30 giugno 2024.

una comunicazione con le istruzioni per la riscossione del bonifico in uno qualsiasi degli Sportelli di Poste Italiane fino alla data di scadenza dell'agevolazione. I contenuti della comunicazione sono stati definiti con determinazione del Direttore della Direzione Advocacy e Utenti dell'Autorità.

#### *4.3 Bonus sociale elettrico per disagio fisico*

Accanto ai bonus sociali elettrici per disagio economico è previsto il bonus sociale elettrico per disagio fisico<sup>18</sup>, riconosciuto ai cittadini in gravi condizioni di salute che necessitano, per il loro mantenimento in vita, di apparecchiature elettromedicali alimentate con l'energia elettrica<sup>19</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; la domanda deve tra l'altro indicare la fornitura in relazione alla quale viene richiesto l'accesso al bonus; la certificazione dell'ASL deve attestare anche il tipo di apparecchiature utilizzate<sup>20</sup> e la relativa intensità di utilizzo (ore/giorno), funzionali alla quantificazione del bonus stesso sulla base dei criteri definiti dall'Autorità.

In particolare, 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 parametri 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. Con la **deliberazione 22 giugno 2021, 257/2021/R/com** l'Autorità 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° agosto 2021 limitatamente ai nuovi percettori e dal 1° gennaio 2022 ai beneficiari già in essere. 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 sia in base alla potenza contrattuale, sia in base all'extra consumo medio stimato sulla base dell'intensità di utilizzo delle apparecchiature elettromedicali.

Poiché l'accesso al bonus sociale 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, l'agevolazione continua ad

---

<sup>18</sup> Cfr. il decreto interministeriale 28 dicembre 2007, istitutivo anche del bonus sociale elettrico per disagio economico.

<sup>19</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>20</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.

essere gestita, come negli anni precedenti dal sistema SGAt<sup>21</sup> ed è ricompresa nelle attività previste dalla Convenzione tra l’Autorità e l’ANCI.

Il bonus sociale 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 di SGAt), che consente di ottenere una prima indicazione in relazione alla fascia di bonus in cui potrebbero ricadere 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*

Per contrastare il trend di forte crescita delle quotazioni internazionali delle materie prime energetiche e del prezzo della CO<sub>2</sub>, con **deliberazione 28 settembre 2021, 396/2021/R/com** l’Autorità ha dato attuazione al decreto-legge 27 settembre 2021, n. 130 che ha (tra l’altro) previsto il rafforzamento dei bonus sociali elettrico e gas al fine di minimizzare, per i clienti domestici svantaggiati, gli incrementi della spesa per la fornitura previsti per il quarto trimestre 2021, stanziando complessivamente 450 milioni di euro<sup>22</sup>. Con tale intervento, reiterato nei trimestri successivi, le famiglie in condizioni di disagio economico hanno continuato a pagare bollette sostanzialmente allineate a quelle del terzo trimestre 2021, mentre gli aumenti dei prezzi internazionali dell’energia determinavano violenti incrementi della spesa energetica di famiglie e imprese.

In particolare, per il periodo dal 1° ottobre al 31 dicembre 2021 sono state introdotte compensazioni integrative (c.d. “CCI”) che si sommano al bonus annuo “ordinario”, al fine di mantenere invariata la spesa sostenuta dei nuclei familiari in condizioni di disagio economico per la fornitura di energia elettrica e di gas naturale. Gli importi integrativi sono aggiuntivi rispetto a quelli del bonus già definiti per l’anno 2021<sup>23</sup>.

Successivamente, con la **deliberazione 30 dicembre 2021, 635/2021/R/com**, l’Autorità ha dato attuazione all’articolo 1, comma 508, della legge 30 dicembre 2021, n. 234 (c.d. Legge di bilancio 2022) che ha previsto un rafforzamento dei bonus elettrico e gas anche nel primo trimestre 2022, al fine di minimizzare gli aumenti di spesa per la fornitura elettrica e gas sostenuti dai clienti domestici economicamente disagiati previsti per il trimestre, fino a concorrenza dell’importo di 912 milioni di euro<sup>24</sup>.

---

<sup>21</sup> Convenzione tra l’Autorità e l’ANCI (cfr. deliberazione 28 gennaio 2020, 13/2020/A).

<sup>22</sup> Si tratta più precisamente di 243,23 milioni per la componente AS<sub>rim</sub> e 206,78 milioni per la componente GS.

Per il dettaglio della ripartizione si veda la Tabella 2.4 - Ripartizione delle somme del Bilancio dello Stato trasferite a CSEA: gruppo di manovre relative al rafforzamento del bonus sociale (elettricità e gas) riportata nella “Rendicontazione dell’utilizzo delle risorse destinate al contenimento degli effetti degli aumenti dei prezzi nei settori elettrico e del gas naturale”, <https://www.arera.it/allegati/docs/22/212-22.pdf>

<sup>23</sup> Si vedano per maggiori dettagli sugli importi ordinari e integrativi le tabelle riportate in Appendice 1.

<sup>24</sup> 377,29 milioni per la componente AS<sub>rim</sub> e di 534,71 milioni per la componente GS (cfr. Tabella 2.4 cit. nota 22)

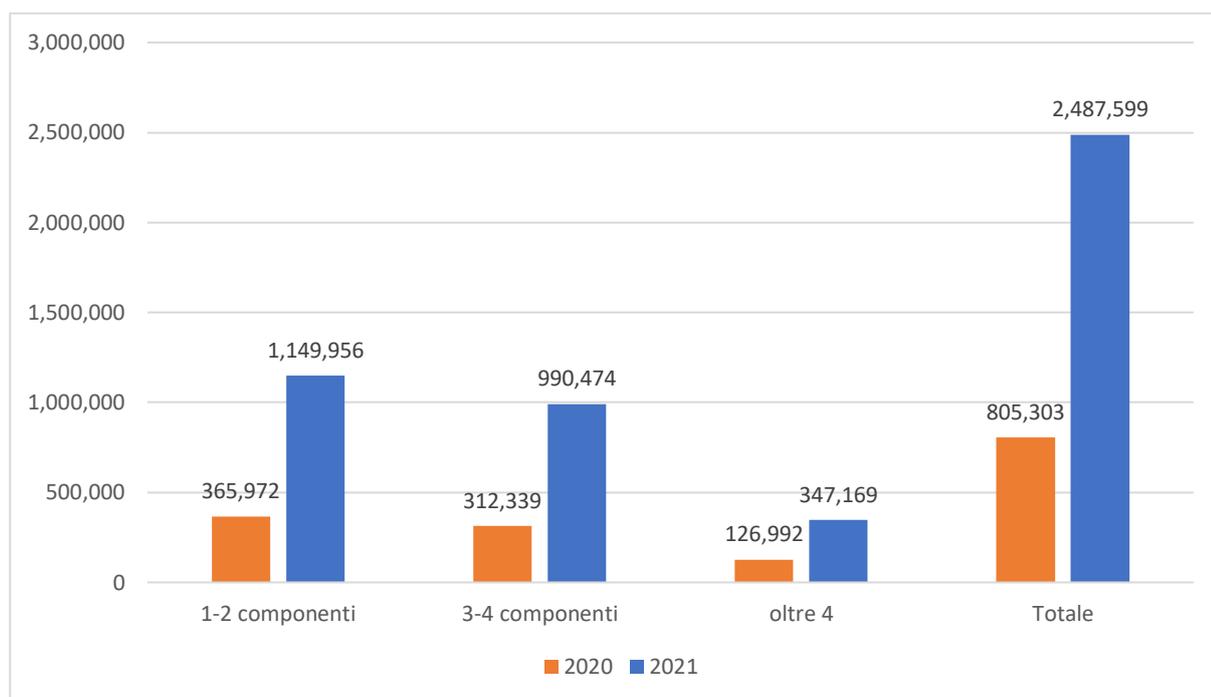
I valori del bonus “ordinario” in vigore per il 2021 sono riportati in Appendice 1, insieme ai valori del bonus “integrativo” per il quarto trimestre 2021.

## 5 Beneficiari del bonus

### 5.1 Bonus sociale elettrico per disagio economico

Dal 1° gennaio al 31 dicembre 2021 sono stati riconosciuti<sup>25</sup> complessivamente 2.487.599 bonus sociali elettrici per disagio economico (Figura 1). Nel 2020 i nuclei familiari che avevano fatto richiesta e beneficiato del bonus sociale elettrico per disagio economico erano stati 805.303. L’aumento del numero di percettori è attribuibile al nuovo sistema con automatismo che ha sostituito il precedente sistema a domanda.

Figura 1 - Percettori di bonus sociale elettrico per disagio economico (numero di famiglie 2020-2021)



Fonte: ARERA

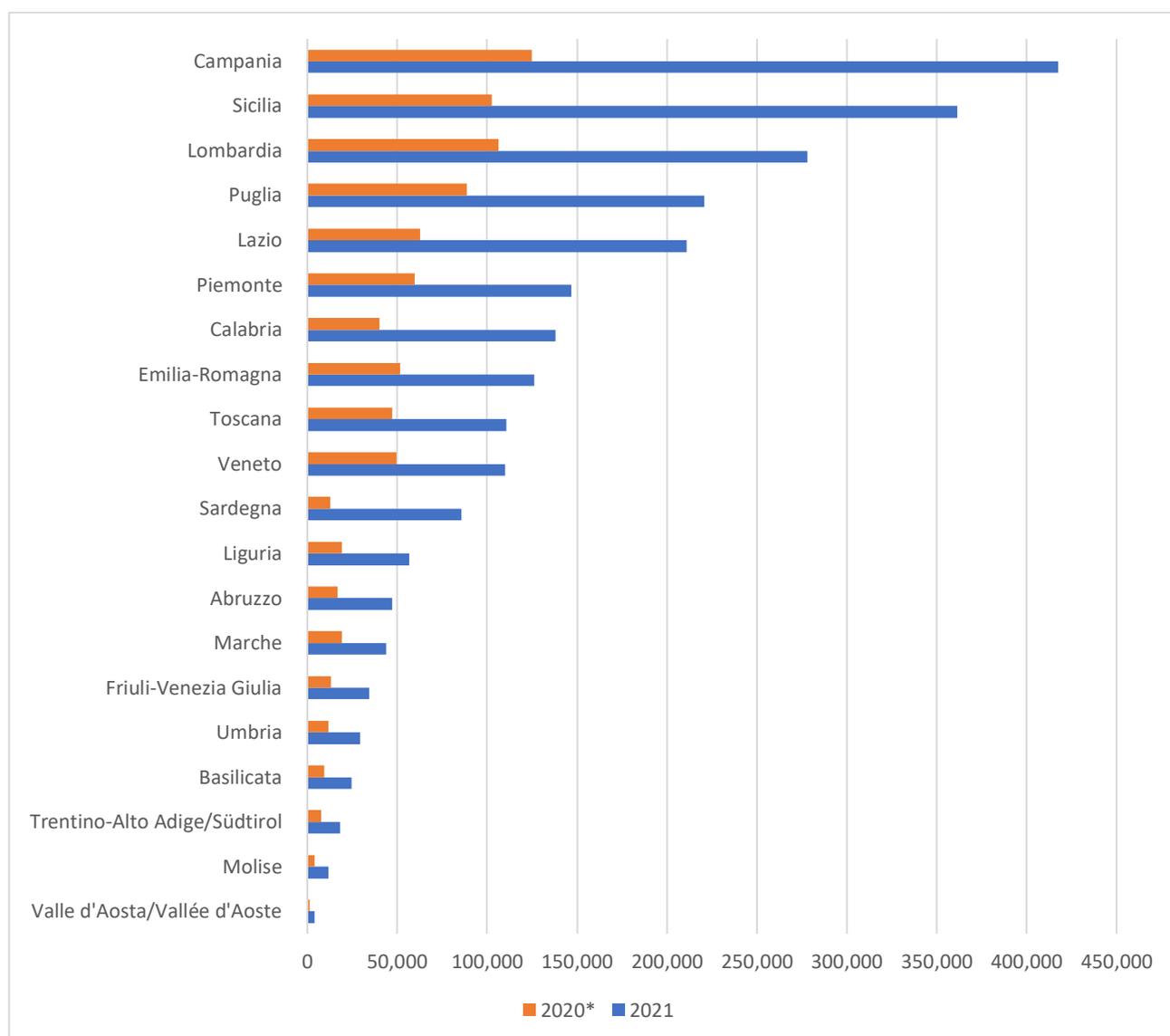
<sup>25</sup> Tale risultato è stato ottenuto a valle delle verifiche completate dal SII, in attuazione di quanto disposto dall’Autorità con la deliberazione 63/2021/R/com, su un totale di 4.281.855 DSU trasmesse dall’INPS. Come si vedrà oltre, nella gran parte dei casi, sulla base delle verifiche effettuate 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 (98,49%). 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 non domestico).

### Distribuzione geografica

La Figura 2 mostra la distribuzione geografica per regione dei percettori (nuclei familiari) dei bonus sociali elettrici per disagio economico riconosciuti nel 2021, confrontati con il dato registrato nel 2020.

Complessivamente, si registra una percentuale maggiore di nuclei percettori di bonus elettrici rispetto alle forniture domestiche elettriche nelle regioni del Sud rispetto alle altre aree del paese (Figura 3).

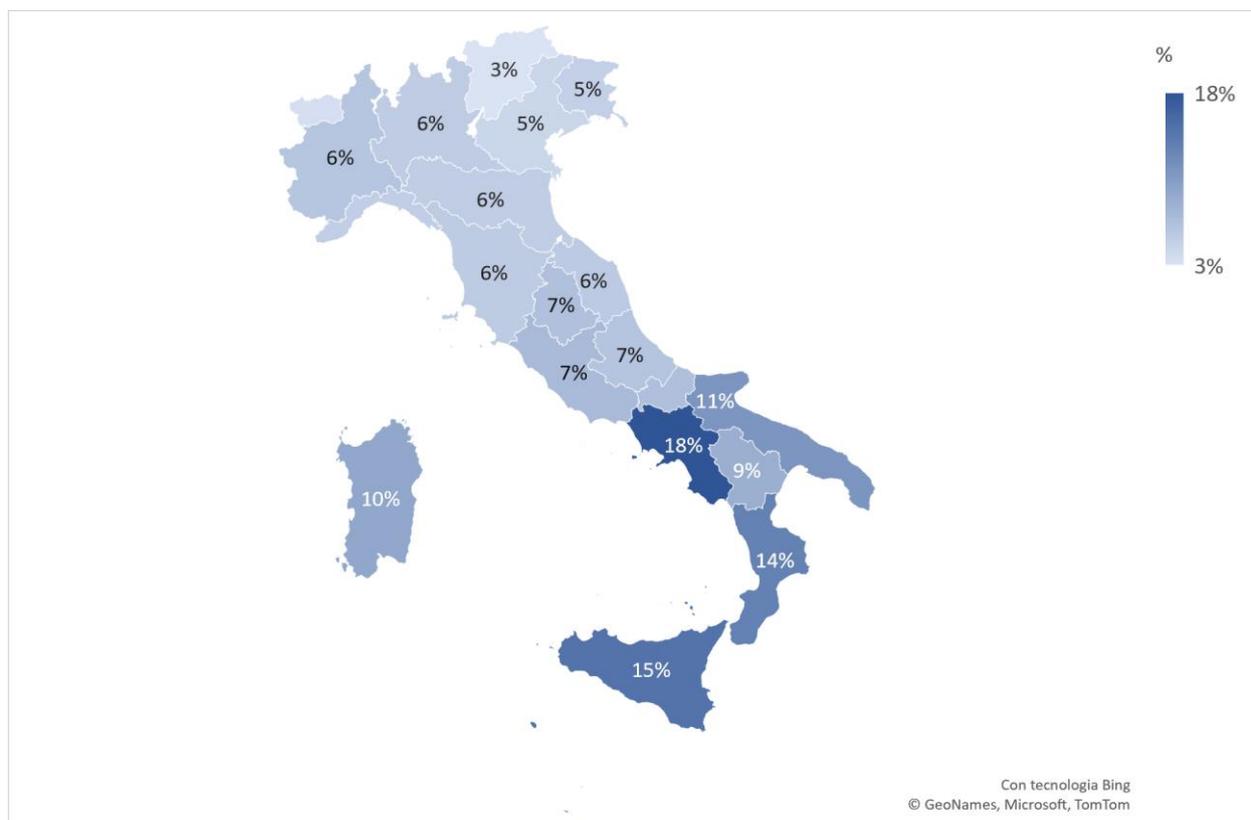
*Figura 2 – Distribuzione regionale dei percettori di bonus sociale elettrico per disagio economico (2020-2021)*



\*Il dato 2020 regionale comprende anche i bonus elettrici per disagio fisico non scorporabile

Fonte: ARERA su dati SII

Figura 3 –Percettori di bonus in percentuale rispetto alle forniture domestiche elettriche della regione (2021)



Fonte: ARERA su dati SII

### 5.2 Bonus sociale gas per disagio economico

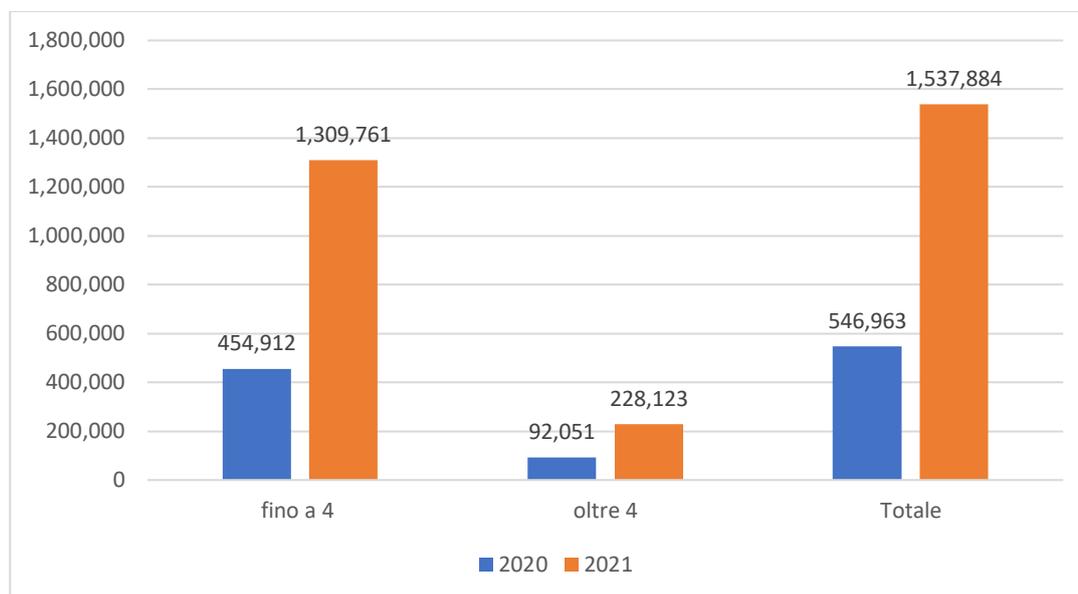
Dal 1° gennaio al 31 dicembre 2021 sono stati riconosciuti 1.537.884 bonus sociali gas a clienti diretti titolari di forniture individuali di gas naturale<sup>26</sup>.

Come già più sopra accennato, il bonus gas, come quello 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.

Come riscontrato per il bonus elettrico, anche per il bonus gas il nuovo sistema con automatismo ha portato quasi a triplicare nel 2021 il numero dei beneficiari (nuclei familiari) dell'agevolazione.

<sup>26</sup> Per quanto riguarda il bonus sociale gas a clienti indiretti si veda il successivo paragrafo 6.1.

Figura 4 - Percettori di bonus sociale gas per disagio economico (2020-2021)



Fonte: ARERA

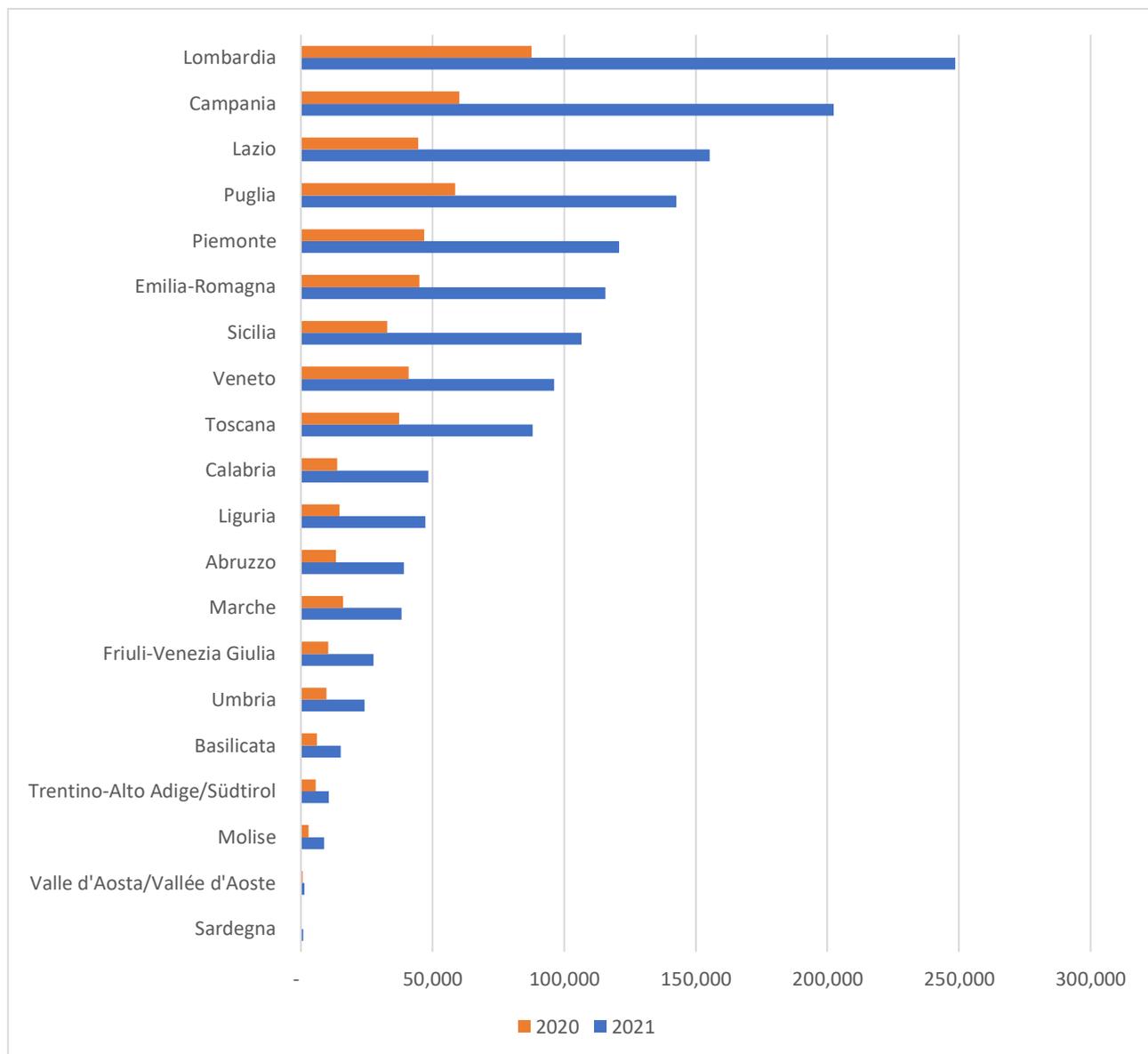
Per quanto attiene al tipo di utilizzo del gas, i bonus riconosciuti sono relativi a forniture dirette per acqua calda sanitaria, cottura cibi e riscaldamento nel 54,57% dei casi (rispetto all'82,1% nel 2020, dato che ricomprendeva però anche i clienti indiretti), a forniture per soli usi di acqua calda sanitaria e cottura cibi nel 45,39% dei casi e marginalmente a forniture per solo riscaldamento (0,04%)<sup>27</sup>.

La Figura 5 riporta la distribuzione regionale del numero di bonus gas diretti per disagio economico riconosciuti per l'anno 2021, confrontati con il numero di bonus riconosciuti del 2020. La Figura 6 mostra, invece, la percentuale dei percettori di bonus rispetto alle forniture gas domestiche (PDR) della regione.

Complessivamente, considerando la ripartizione percentuale dei nuclei familiari beneficiari di bonus per area geografica, mentre per il bonus elettrico si registra una percentuale maggiore di agevolazioni nelle regioni del Sud rispetto alle altre aree del Paese, si registrano più percettori di bonus gas nelle aree del Nord-Ovest, come conseguenza della più elevata concentrazione di reti di distribuzione del metano nelle regioni settentrionali.

<sup>27</sup> Per il bonus gas il confronto con gli anni precedenti è solo parzialmente significativo, in quanto i dati consuntivi sono disponibili per i bonus riconosciuti a forniture dirette, mentre il nuovo 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 il vantaggio ai clienti di poter incassare il bonifico per tempi più lunghi, ma incide sulla rendicontazione che dipende dagli effettivi incassi.

*Figura 5– Distribuzione regionale dei percettori di bonus sociale gas per disagio economico (2020-2021)*



Fonte: ARERA su dati SII



Ai fini dell'individuazione dei nuclei familiari in disagio economico fruitori di forniture condominiali, in attuazione di quanto disposto dalla già citata deliberazione 63/2021/R/com, per il 2021 sono state inviate circa 2,7 milioni di comunicazioni<sup>29</sup>.

Oltre 2 milioni di comunicazioni sono riferite a nuclei familiari che, in base alle verifiche effettuate dal SII, non sono risultati titolari di alcuna fornitura diretta di gas naturale; la parte rimanente riguarda, invece, nuclei familiari che sono risultati titolari di una fornitura diretta di gas naturale per soli usi di acqua calda sanitaria e/o cottura cibi e che, dunque, qualora risultassero serviti anche da una fornitura condominiale di gas per riscaldamento, avrebbero diritto anche alla quota relativa bonus gas per riscaldamento.

Al momento della redazione del presente *Rapporto*, circa il 2% dei nuclei destinatari di tali comunicazioni ha dichiarato di usufruire di una fornitura di gas centralizzata per riscaldamento, fornendo 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.

### *5.3 Bonus sociale 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 ad una grave condizione di salute di uno dei suoi componenti, tale da richiedere il ricorso ad apparecchiature medicali alimentate ad energia elettrica per il mantenimento in vita.

Pertanto, l'accesso al bonus elettrico per disagio fisico nell'anno 2021 ha continuato ad essere gestito tramite domanda presentata dal nucleo familiare interessato<sup>30</sup>.

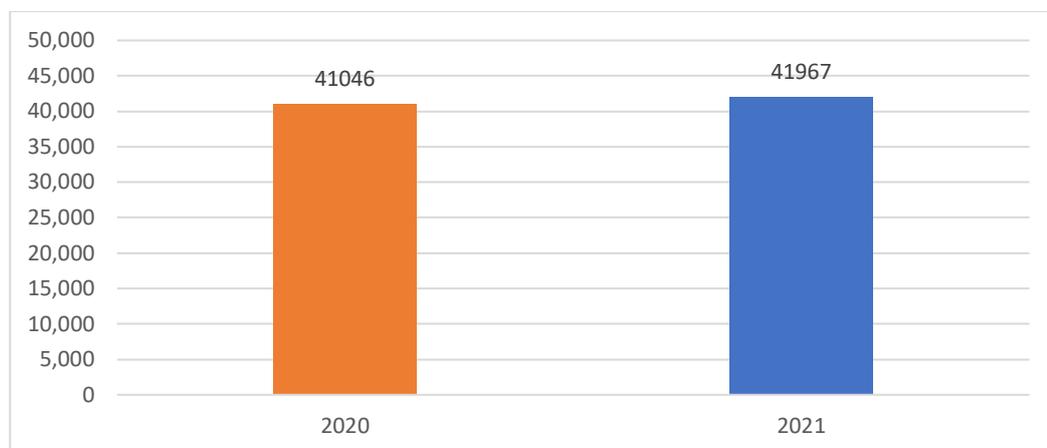
I nuclei familiari percettori di bonus sociale elettrico per l'utilizzo di apparecchiature elettriche per il mantenimento in vita erano 41.967 nel 2021, leggermente in aumento rispetto all'anno precedente.

---

<sup>29</sup> Per maggiori dettagli si veda la determinazione DACU 6/2021 sulle Disposizioni per l'identificazione delle forniture di gas indirette ai sensi della deliberazione 23 febbraio 2021, 63/2021/R/com, successivamente sostituita dalla determinazione DACU 2/2022.

<sup>30</sup> Tale bonus non rientra nell'ambito di applicazione dell'art. 57-bis, comma 5, del decreto-legge n. 124/2019.

Figura 7 Clienti con bonus sociale elettrico per disagio fisico, 2020- 2021



Fonte: ARERA su dati SGAtè

La Tabella 1 confronta la distribuzione per fasce dei beneficiari di bonus sociale per disagio fisico registrata nell'anno 2021 con quella registrata nell'anno 2020; nel 2021 risultano leggermente in aumento i percettori rientranti nella fascia di compensazione minima e con 4,5kW di potenza.

Tabella 1 - Bonus sociali elettrici per disagio fisico: distribuzione percentuale per fascia di compensazione (2020-2021)

	2020			2021		
	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	59,8%	17,5%	12,9%	58,45%	18,59%	12,46%
Da 3,5 kW	-	-	-	0,00%	0,00%	0,00%
Da 4 kW	-	-	-	0,00%	0,01%	0,00%
Da 4,5 kW	5,6%	2,2%	2,0%	5,99%	2,33%	2,16%

Fonte: ARERA su dati SGAtè

La Tabella 4a in Allegato 1 riporta i valori del bonus sociale elettrico per disagio fisico applicati per l'anno 2021, componente "ordinaria" e componente "integrativa" ("CCP", introdotta dalla delibera 28 settembre 2021, 396/2021/R/com e applicata anche ai bonus per disagio fisico, come illustrato nel precedente paragrafo 3.4).

## **6 Bonus sociale gas a clienti domestici indiretti e postalizzazione**

### *6.1 Bonus sociale gas a clienti domestici indiretti*

Come più sopra ricordato, nei casi in cui il SII non identifica una fornitura diretta di gas per usi di riscaldamento, intestata ad uno dei componenti del nucleo familiare in stato di disagio economico, viene inviata al dichiarante la DSU una comunicazione con le istruzioni per ottenere il bonus previsto per i clienti “indiretti gas” attraverso la dichiarazione di usufruire di una fornitura di riscaldamento condominiale e la comunicazione del relativo PDR<sup>31</sup> (c.d. “comunicazione potenziali indiretti gas”).

Nel 2021 sono state inviate 2,7 milioni di comunicazioni ai potenziali clienti indiretti gas: 2,11 milioni a nuclei familiari ISEE che, in base alle verifiche del SII, non sono risultati titolari di alcuna fornitura diretta di gas naturale e 680 mila a nuclei familiari risultati titolari di una fornitura diretta di gas naturale per soli usi di acqua calda sanitaria e/o cottura cibi.

Il 2% dei destinatari della comunicazione ha risposto inviando il PDR e le informazioni richieste in modo completo e corretto. Il SII ha effettuato le previste verifiche sulla fornitura condominiale, funzionali al riconoscimento del bonus ai clienti indiretti. Il SII ha poi trasmesso alla Cassa per i Servizi Energetici e Ambientali (CSEA) i dati necessari ai fini della corresponsione del bonus gas mediante bonifico domiciliato.

Il bonifico domiciliato viene corrisposto da Poste Italiane su mandato di CSEA<sup>32</sup>, nell’ambito della Convenzione stipulata da quest’ultima. Il nucleo familiare riceve una comunicazione con le istruzioni per la riscossione del bonifico presso un qualsiasi ufficio postale.

I bonifici domiciliati relativi al bonus gas di competenza 2021 sono ancora in corso di riscossione da parte dei clienti, poiché, per favorire l’incasso ed evitare il fenomeno delle riemissioni e dei connessi costi gestionali, sono stati ampliati i termini per l’incasso da parte dei beneficiari o di soggetti da questi ultimi delegati. CSEA ha messo in pagamento 30.533 bonifici relativi a DSU del 2021.

Nei primi mesi dell’anno 2021 sono anche stati emessi 2.864 bonifici domiciliati relativi alle code di domande di bonus gas gestite da SGate, comprese le riemissioni di bonifici precedentemente non riscossi, per complessivi 438.586 €.

---

<sup>31</sup> Per identificare la fornitura condominiale e consentire al SII di effettuare le verifiche funzionali al riconoscimento del bonus, è necessario che il cliente trasmetta le informazioni richieste on-line, 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.

<sup>32</sup> Come già più sopra ricordato, la Convenzione stipulata da CSEA con Poste Italiane S.p.A. per il servizio di erogazione dei bonus gas ai clienti indiretti è stata rinnovata per il periodo 1° febbraio 2018 - 31 gennaio 2021 con deliberazione 772/2017/A e prorogata fino al 30 giugno 2021 con deliberazione 523/2020/A; mentre la delibera 200/2021/R/GAS ha dato mandato a CSEA di stipulare una nuova Convenzione per il periodo 1° luglio 2021 – 30 giugno 2024.

## 6.2 Servizio di postalizzazione

Con la deliberazione del 9 novembre 2021, 480/2021/A, Acquirente Unico ha ricevuto mandato dall'Autorità di predisporre le attività necessarie per il nuovo affidamento del servizio di postalizzazione delle comunicazioni ai cittadini in materia di bonus sociali tramite gara europea, in modo da assicurare la continuità del servizio sull'intero territorio nazionale alla scadenza della Convenzione in essere tra CSEA e Poste Italiane (stipulata su precedente mandato dell'Autorità a conclusione di gara europea).

## 7 Richieste di informazioni e chiarimenti da parte delle famiglie interessate

### 7.1 Le attività dello Sportello del Consumatore Energia e Ambiente

#### *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 inferiori nel 2021 rispetto all'anno precedente; un aumento delle chiamate è stato registrato nella seconda parte dell'anno, in corrispondenza dell'effettiva entrata in operatività del meccanismo di riconoscimento automatico delle agevolazioni agli aventi diritto (luglio 2021) e della ricezione da parte dei potenziali clienti indiretti gas, negli ultimi mesi dell'anno, delle relative comunicazioni di cui si è detto più sopra (cfr. Tabella 2 e 3).

Le chiamate al *call center* per informazioni in materia di bonus sociali nel 2021 hanno rappresentato il 30% delle chiamate complessivamente ricevute dal Numero Verde<sup>33</sup> (191.965 su un totale di 630.083).

*Tabella 2 - Chiamate al call center dello Sportello in materia di bonus sociali (2020 e 2021)*

<b>Tipo</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>Δ 2021/2020</b>
Bonus Elettrico	201.433	149.083	-26,0%
Bonus Gas	101.930	42.882	-57,9%
<b>Totale</b>	<b>303.363</b>	<b>191.965</b>	<b>-36,7%</b>

Fonte: Sportello per il Consumatore Energia e Ambiente

<sup>33</sup> Un ulteriore 21% ha riguardato il bonus sociale idrico.

Tabella 3 - Chiamate al call center dello Sportello in materia di bonus sociali (2021, per mese)

Tipo pratica	2021											
	gen	feb	mar	apr	mag	giu	lug	ago	set	ott	nov	dic
Bonus Gas	4.112	3.262	2.625	1.630	1.048	934	1.217	1.077	1.541	2.013	31.525	50.946
Bonus Elettrico	13.887	16.697	17.091	14.415	12.788	12.097	16.484	17.504	30.096	22.396	15.821	12.157
Bonus Acqua	2.673	1.793	1.710	1.205	932	774	914	780	1.149	1.450	1.664	2.360
<b>Totale</b>	<b>20.672</b>	<b>21.752</b>	<b>21.426</b>	<b>17.250</b>	<b>14.768</b>	<b>13.805</b>	<b>18.615</b>	<b>19.361</b>	<b>32.786</b>	<b>25.859</b>	<b>49.010</b>	<b>65.463</b>

Fonte: Sportello per il Consumatore Energia e Ambiente

In particolare, molti clienti hanno fatto ricorso al Numero Verde dello Sportello per richiedere informazioni e chiarimenti dopo aver ricevuto la comunicazione inviata ai potenziali clienti che usufruiscono di fornitura centralizzata di gas naturale. Le chiamate hanno riguardato:

- per il 40% clienti che hanno chiesto chiarimenti e assistenza in merito alla comunicazione del PDR;
- per il 47% clienti che hanno ricevuto la lettera ma non hanno compreso i motivi della comunicazione (essendo titolari diretti di una fornitura di gas naturale contrattualmente per usi di riscaldamento<sup>34</sup>);
- per il 13% soggetti che utilizzano fonti di calore alternative al gas naturale e hanno chiesto chiarimenti.

5.500 clienti hanno inoltrato allo Sportello richieste scritte di informazione, la maggior parte delle quali (88%) ha avuto per oggetto chiarimenti sui contenuti della comunicazione ai potenziali indiretti gas e sui bonus sociali in generale (es.: requisiti di accesso, valore economico dell'agevolazione, modalità di corresponsione).

Alla luce dell'esperienza maturata nella prima fase di gestione delle richieste di informazione e chiarimento pervenute allo Sportello con la **determinazione DACU 2/2022** sono state approvate due nuove tipologie di comunicazioni ai potenziali indiretti gas, che vengono utilizzate dal SII a partire dalle DSU di competenza dell'anno 2022. Le due nuove tipologie di comunicazione prevedono una maggior personalizzazione rispetto alla fornitura gas del singolo cliente e sostituiscono la comunicazione unica utilizzata sulla base della precedente determinazione DACU 6/2021.

## 7.2 Reclami e richieste di informazione gestiti dallo Sportello

I reclami e le richieste di informazione scritte in materia di bonus sociali hanno rappresentato il 46% dei volumi complessivamente gestiti dallo Sportello nel 2021 (55.117 su 118.877).

<sup>34</sup> Nel caso in cui i consumi annui effettivi di gas risultano inferiori a 500 Smc sulla base dei dati di misura più recenti disponibili, la fornitura viene associata alla categoria d'uso "cottura cibi e/o produzione di acqua calda sanitaria" e può, dunque, risultare differente dalla categoria d'uso commerciale, indicata nel contratto di fornitura

Anche il numero di reclami e di richieste di informazione in materia di bonus sociali, come le chiamate al *call center*, sono aumentati progressivamente nel corso dell'anno, in corrispondenza dell'entrata in piena operatività del meccanismo, e coerentemente all'aumento della platea di percettori. I casi in cui il cliente ha lamentato/denunciato un disservizio in tema bonus sociali elettrico e/o gas (classificati come reclami dallo Sportello), sono stati 9.746, suddivisi per settore come riportato nella successiva Tabella 4 (nel complesso +26,1% rispetto al 2020, con una netta prevalenza di reclami relativi al bonus gas).

Tabella 4- Reclami in materia di bonus sociali elettrico e gas

<b>Tipo bonus</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>Δ 2021/2020</b>
Bonus Elettrico	3.794	4.482	18,1%
Bonus Gas	3.934	5.264	33,8%
Totale	7.728	9.746	26,1%

Fonte: Sportello per il Consumatore Energia e Ambiente

I temi prevalenti oggetto di reclamo riguardano, come negli anni precedenti, la mancata erogazione delle agevolazioni e l'iter della pratica. Una nuova dettagliata classificazione dei reclami per argomenti è in via di ridefinizione, rispetto al precedente sistema a domanda, sulla base dell'esperienza maturata nel primo anno di gestione del nuovo meccanismo automatico e del fatto che alcuni processi gestionali delle agevolazioni hanno subito significativi cambiamenti rispetto agli anni precedenti.

Da un'analisi di tipo qualitativo sul tipo di reclami e di richieste di informazione è emerso che i nuovi beneficiari non sono ancora pienamente consapevoli del diritto all'agevolazione a fronte della sola presentazione della DSU (in caso di esito positivo delle previste verifiche); pertanto, soprattutto nei primi mesi del 2021, i clienti hanno formulato prevalentemente richieste di informazioni generiche sul nuovo meccanismo e non veri e propri reclami, non essendo ancora emersi elementi di criticità correlati alla corresponsione effettiva delle agevolazioni.

## Appendice 1- Valori dei bonus sociali elettrici e gas ordinari e integrativi in vigore nel 2021

Tabella 1a - Ammontare del bonus sociale elettrico per i clienti in stato di disagio economico, anni 2017- 2021 (bonus ordinario €/anno per punto di prelievo; bonus integrativo €/trimestre per punto di prelievo)

Numerosità familiare	2017	2018	2019	2020	2021	Integrativo IV trimestre 2021
	€/anno per punto di prelievo					€/trimestre per punto di prelievo
1-2 componenti	112	132	125	132	128	46€
3-4 componenti	137	161	148	161	151	55,20€
oltre 4 componenti	165	194	173	194	177	64,40€

Fonte: ARERA

Tabella 2a - Ammontare del bonus sociale gas per i clienti in stato di disagio economico - anno 2021 (€/anno per punto di riconsegna)

Ammontare della compensazione per i clienti domestici (€/anno per punto di riconsegna)		2021				
		Zona climatica (z)				
		A/B	C	D	E	F
<i>Famiglie fino a 4 componenti (j=1)</i>						
u=AC	Acqua calda sanitaria e/o Uso cottura	30	30	30	30	30
u=ACR	Acqua calda sanitaria e/o Uso cottura + Riscaldamento	67	83	109	136	170
u=R	Riscaldamento	37	53	79	106	140
<i>Famiglie con oltre 4 componenti (j=2)</i>						
u=AC	Acqua calda sanitaria e/o Uso cottura	46	46	46	46	46
u=ACR	Acqua calda sanitaria e/o Uso cottura + Riscaldamento	93	121	157	192	245
u=R	Riscaldamento	47	75	111	146	199

Fonte: ARERA

Tabella 3a - Ammontare del bonus sociale gas integrativo per i clienti in stato di disagio economico – IV trimestre 2021 (€/anno per punto di riconsegna)

Ammontare della compensazione per i clienti domestici (€/trimestre per punto di riconsegna)		1 ottobre 2021 - 31 dicembre 2021				
		Zona climatica (z)				
		A/B	C	D	E	F
Famiglie fino a 4 componenti (j=1)						
u=AC	Acqua calda sanitaria e/o Uso cottura	18,40	18,40	18,40	18,40	18,40
u=ACR	Acqua calda sanitaria e/o Uso cottura + Riscaldamento	27,60	46,00	64,40	92,00	110,40
u=R	Riscaldamento	9,20	27,60	46,00	73,60	92,00
Famiglie oltre a 4 componenti (j=2)						
u=AC	Acqua calda sanitaria e/o Uso cottura	27,60	27,60	27,60	27,60	27,60
u=ACR	Acqua calda sanitaria e/o Uso cottura + Riscaldamento	36,80	64,40	82,80	128,80	147,20
u=R	Riscaldamento	9,20	36,80	55,20	101,20	119,60

Fonte: ARERA

Tabella 4a - Ammontare del bonus sociale elettrico per i clienti in stato di disagio fisico, anno 2021

	2021 (ordinario)			2021 (integrativo)		
	Fascia minima	Fascia media	Fascia massima	Fascia minima	Fascia media	Fascia massima
Extra consumo rispetto a un utente tipo (2.700/kWh/anno)	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
	€/anno per punto di prelievo			€/trimestre per punto di prelievo		
Ammontare del bonus 3kW	185€	305€	440€	18,40	27,60	36,80
3,5kW	229 (*)	336 (*)	460 (*)	18,40	27,60	36,80
4 kW	240 (*)	347(*)	475(*)	18,40	27,60	36,80
4,5kW in su	433	548	663	18,40	27,60	36,80

(\*) Valori per i nuovi percettori dal 1° agosto 2021 e per tutti i beneficiari dal 1° gennaio 2022

Fonte: ARERA