

**RAPPORTO**  
**436/2025/I/COM**

**I BONUS SOCIALI ELETTRICO E GAS:  
STATO DI ATTUAZIONE PER L'ANNO 2024**

7 ottobre 2025

## Indice

|   |                                                                                                                         |    |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1 | Premessa.....                                                                                                           | 3  |
| 2 | I bonus sociali elettrico e gas .....                                                                                   | 4  |
| 3 | Quadro normativo vigente e provvedimenti dell'Autorità adottati nel 2024 .....                                          | 6  |
|   | 3.1 I provvedimenti di ARERA per l'attuazione della normativa sui bonus sociali elettrico e gas adottati nel 2024 ..... | 7  |
|   | 3.2 I bonus sociali elettrico e gas come strumenti per contrastare gli aumenti dei prezzi energetici .....              | 9  |
| 4 | Beneficiari del bonus.....                                                                                              | 11 |
|   | 4.1 Bonus elettrico per disagio economico .....                                                                         | 11 |
|   | 4.2 Bonus gas per disagio economico .....                                                                               | 15 |
|   | 4.3 Bonus elettrico per disagio fisico.....                                                                             | 19 |
| 5 | Bonus gas a clienti domestici indiretti e postalizzazione .....                                                         | 23 |
|   | 5.1 Bonus gas a clienti domestici indiretti .....                                                                       | 23 |
|   | 5.2 Servizio di postalizzazione.....                                                                                    | 24 |
| 6 | Richieste di informazioni e chiarimenti sui bonus da parte delle famiglie interessate .....                             | 25 |
|   | 6.1 Chiamate al call center dello Sportello per il consumatore.....                                                     | 25 |
|   | 6.2 Richieste gestite dallo Sportello mediante procedura speciale .....                                                 | 27 |
|   | Appendice 1 - Sintesi dei provvedimenti in vigore dal 1° gennaio 2021 .....                                             | 28 |
|   | Appendice 2 - Modalità applicative per l'erogazione delle agevolazioni .....                                            | 30 |
|   | Il processo di riconoscimento automatico del bonus elettrico e gas .....                                                | 30 |
|   | Bonus indiretto gas.....                                                                                                | 30 |
|   | Bonus elettrico per disagio fisico .....                                                                                | 31 |
|   | Appendice 3 - Valori dei bonus elettrici e gas nel 2024 .....                                                           | 33 |
|   | Appendice 4 - Beneficiari di bonus elettrico e gas per regione .....                                                    | 38 |

## 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 gli 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.

L'anno 2024 è stato caratterizzato dall'implementazione di alcuni interventi regolatori e dalle conseguenti attività, volti a perfezionare il processo per il riconoscimento automatico dei bonus sociali elettrico, gas e idrico per disagio economico, introdotto dall'articolo 57bis del decreto-legge 26 ottobre 2019, n. 124, convertito con modificazioni dalla legge 19 dicembre 2019, n. 157 (nel seguito: decreto-legge 124/2019).

Nel corso dell'anno i bonus sociali riconosciuti ai nuclei familiari per le forniture elettriche sono stati circa 2,8 milioni e i bonus sociali per le forniture di gas naturale circa 1,7 milioni; i bonus elettrici per gli utilizzatori di apparecchiature elettromedicali salvavita sono stati riconosciuti a circa 77.000 beneficiari, per oltre 4,5 milioni di bonus sociali complessivi.

Per l'anno 2024 non sono state rinnovate le disposizioni legislative che, nell'anno precedente, avevano previsto l'allargamento della platea dei beneficiari dei bonus sociali. Pertanto, la soglia ISEE valida per l'ottenere l'erogazione dei bonus sociali per disagio economico è stata quella ordinaria, fissata a 9.530 euro. Tuttavia, nel corso del 2024 hanno continuato a beneficiare del bonus sociale, fino alla decorrenza dei 12 mesi previsti<sup>1</sup>, anche i nuclei familiari che sono entrati nel meccanismo entro il 31 dicembre 2023 (nuclei familiari aventi una soglia ISEE tra 9.530 e 15.000 euro e superiore a 20.000 euro nel caso dei nuclei familiari con almeno 4 figli a carico).

Ciò premesso, il presente Rapporto ripercorre brevemente i provvedimenti adottati dall'Autorità nel 2024 per il perfezionamento del meccanismo di riconoscimento automatico dei bonus sociali e illustra i dati relativi ai bonus sociali riconosciuti nel corso del medesimo anno. I Rapporti relativi agli anni precedenti al 2024 sono disponibili sul sito dell'Autorità: <https://www.arera.it/rapporti-e-relazioni>

Con riferimento al riconoscimento del bonus sociale idrico, poiché tale settore non è oggetto del presente Rapporto, si rimanda al Capitolo 10 del Secondo Volume, *Attività svolta*, della Relazione Annuale di ARERA per l'anno 2024, paragrafo “Iniziative a favore dei clienti/utenti in disagio economico e in gravi condizioni di salute: bonus sociale elettrico, gas e idrico” <https://www.arera.it/chi-siamo/relazione-annuale/relazione-annuale-2025>.

---

<sup>1</sup> In quanto la durata dei bonus sociali elettrici e gas per disagio economico è pari a 12 mesi.

## 2 I bonus sociali elettrico e gas

I bonus sociali elettrico e gas sono strumenti di politica sociale istituiti per ridurre 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.

Nel nostro Paese il legislatore ha introdotto, con l'articolo 1, comma 375, della legge 266/05, con il successivo decreto interministeriale 28 dicembre 2007<sup>2</sup> e con il decreto-legge 185/08<sup>3</sup>, i bonus sociali per la riduzione della spesa sostenuta per le bollette elettriche e gas 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, successivamente, anche il decreto-legge 185/08), hanno individuato nell'Indicatore della Situazione Economica Equivalente<sup>4</sup> (di seguito: ISEE) lo strumento per individuare i nuclei familiari in situazione di disagio economico 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 previsto l'innalzamento della 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, in base al tipo di utilizzo del gas e, in caso di uso per riscaldamento, della zona climatica in cui avviene il consumo<sup>5</sup>. L'ammontare della riduzione della bolletta è fissato, per ciascuna tipologia di famiglie aventi le medesime caratteristiche, considerando un consumo di riferimento medio per ogni tipologia. Esso è inoltre quantificato in bolletta secondo il 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

---

<sup>2</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>3</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 9bis.

<sup>4</sup> di cui al decreto legislativo 31 marzo 1998, n. 109.

<sup>5</sup> Per maggiori dettagli si vedano le Tabelle 4 e 5 dell'Allegato A alla deliberazione 63/2021/R/com.

<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.

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 sociali sono stati basati su un meccanismo 'a domanda' annuale<sup>8</sup>, che prevedeva la presentazione di una certificazione di condizione di disagio economico con validità annuale e un'espressa richiesta di bonus sociale ai CAF e ai Comuni. Nonostante significative campagne informative rivolte ai nuclei familiari, 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 circa 2,5 milioni di famiglie aventi diritto con il riconoscimento, in particolare, nel primo anno di funzionamento dell'automatismo, di 2,5 milioni di bonus elettrici e di 1,5 milioni di bonus gas (*per una descrizione della disciplina delle modalità applicative, vedi infra*).

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 della spesa. Anche nel corso del 2023 sono stati numerosi gli interventi del Governo a tutela delle famiglie economicamente disagiate, in considerazione del perdurare di alti valori dei prezzi dell'elettricità e del gas. In ragione della straordinaria dinamica dei prezzi, tali misure hanno garantito una riduzione

---

<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. Si ricorda che, in media, il prelievo fiscale sui consumi domestici è di poco sopra al 12%, mentre per il gas poco meno del 30% (dati 2024).

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.

della spesa media superiore a quanto disposto dalla normativa previgente (*vedi infra*). Le modifiche normative hanno, da un lato, previsto componenti compensative integrative, dall'altro hanno 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.

Dal 1° gennaio 2024, la soglia di accesso al bonus è tornata a essere quella ordinaria, fissata a 9.530 euro e a 20.000 euro per nuclei familiari con almeno 4 figli a carico. Ai sensi dell'articolo 1, comma 3, del decreto ministeriale 29 dicembre 2016, tale valore sarà aggiornato, secondo la prevista cadenza triennale, nel mese di gennaio 2026, sulla base del valore medio dell'indice nazionale dei prezzi al consumo impiegato in ciascun triennio di riferimento.

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>9</sup>. Il costo complessivo dei bonus elettrico e gas erogabili nel 2024 è stato pari a 964,4 milioni di euro (di cui 741,2 per il bonus elettrico)<sup>10</sup>.

### **3 Quadro normativo vigente e provvedimenti dell'Autorità adottati nel 2024**

In base al decreto-legge 124/19<sup>11</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 'disagio economico' determinato sulla base del valore dell'ISEE, che deve risultare entro la soglia massima stabilità dalla normativa (si veda al riguardo il successivo paragrafo 3.1).

---

<sup>9</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>10</sup> Il costo dei bonus erogabili differisce da quello pubblicato nella Relazione Annuale in quanto alcuni bonus relativi a DSU di competenza 2024 sono stati attestati successivamente alla pubblicazione della citata Relazione.

<sup>11</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 57bis 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 SGAt, 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.

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 fissata 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) gestito da Acquirente Unico effettua i controlli sugli ulteriori requisiti di ammissibilità delle forniture potenzialmente agevolabili. In particolare, uno dei componenti del nucleo familiare in condizione di disagio economico deve essere titolare di una fornitura elettrica o gas attiva, oppure usufruire di una fornitura di gas naturale centralizzata (condominiale) e rispettare i requisiti inerenti alla tipologia di fornitura (fornitura per usi domestici, e con riferimento al gas, tipologia del misuratore fino alla classe G6) previsti dalla normativa.

Per una descrizione più dettagliata della disciplina delle modalità applicative in vigore 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 2024*

Per il primo trimestre del 2024, a fronte del perdurare nei primi mesi dell'anno dello scenario rialzista sui prezzi delle *commodities* energetiche a livello internazionale, la Legge di Bilancio per il 2024 ha previsto, in continuità con l'ultimo trimestre dell'anno precedente, il riconoscimento di una componente straordinaria, a carico del bilancio dello Stato, ai fini del contenimento della spesa energetica per i consumatori in stato di disagio economico. Conseguentemente, con la delibera 633/2023/R/com del 28 dicembre 2023, l'Autorità ha aggiornato<sup>12</sup> i criteri di calcolo dei bonus base, applicando i criteri vigenti fino al terzo trimestre 2021 (temporaneamente sospesi con la vigenza dei contributi integrativi CCI) e calcolando il bonus in base alla spesa media attesa per i clienti nel 2024. Per il primo trimestre 2024, in base alle disposizioni normative previste dalla legge di bilancio 2024, l'importo del bonus sociale elettrico è stato integrato con un contributo straordinario (c.d. CCS) a favore dei clienti domestici già percettori di bonus.

La soglia ordinaria in vigore per l'anno 2024 (ISEE inferiore o uguale a 9.530 euro e a 20.000 euro per le famiglie numerose) ha consentito di individuare quali potenziali beneficiari<sup>13</sup> dei bonus sociali circa 4,1 milioni di famiglie che hanno presentato una DSU sottosoglia ISEE. Rispetto al 2023, anno in cui la soglia di accesso era superiore, si rileva una diminuzione di potenziali beneficiari pari al 36%.

---

<sup>12</sup> L'aggiornamento è stato effettuato ai sensi di quanto disposto dal decreto-legge 29 settembre 2023, n. 131, convertito con modificazioni dalla legge 27 novembre 2023, n. 169.

<sup>13</sup> Come più sopra ricordato, l'accesso al meccanismo non garantisce di per sé l'erogazione del bonus sociale, in quanto il Sistema Informativo Integrato (SII) è tenuto a effettuare i controlli sui requisiti tecnici di ammissibilità delle forniture elettriche e gas potenzialmente agevolabili.

Di seguito (Tavola 14) si riporta la configurazione delle soglie ISEE di accesso e del valore percentuale dei bonus sociali in vigore per l'anno 2024.

**Tavola 1 Configurazione delle soglie ISEE per accedere ai bonus sociali nel 2024**

| <b>Tipo bonus</b> | <b>Soglia ISEE (euro)</b> | <b>Soglia ISEE (euro)<br/>famiglie numerose</b>                | <b>Valore bonus sociale</b> |
|-------------------|---------------------------|----------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| Elettrico/gas     | 9.530                     | 20.000                                                         | 100%                        |
|                   | 15.000 (*)                | Nuclei che hanno<br>presentato DSU fino<br>al 31 dicembre/2023 | 80%                         |
| Idrico            | 9.530                     | 20.000                                                         | 100%                        |

(\*) In vigore solo fino al primo trimestre 2025

Fonte: ARERA

Diversi interventi regolatori sono stati adottati nel corso dell'anno per perfezionare i processi di erogazione automatica dei bonus sociali, tenuto conto anche alle problematiche emerse nei primi anni di applicazione del meccanismo di riconoscimento automatico, nonché dell'analisi dei reclami inviati da clienti e utenti finali allo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente (di seguito: Sportello per il consumatore).

In particolare, con la deliberazione 28 dicembre 2023, 622/2023/R/com, l'Autorità ha modificato e integrato alcune delle disposizioni contenute nella delibera istitutiva del meccanismo di riconoscimento automatico del bonus sociale (delibera 23 febbraio 2021, 63/2021/R/com), prevedendo, fra l'altro, la possibilità per il SII di riesaminare, quindi di rivalutare positivamente, una pratica di bonus, nei casi in cui le cause di mancata erogazione della compensazione non siano imputabili ai clienti finali. In coerenza con quanto disposto da tale deliberazione, è stata emanata la determina 7/2024 – DICU del 6 giugno 2024, con la quale sono state approvate le nuove comunicazioni da inviare ai clienti finali per informarli di eventuali problematiche che hanno impedito l'erogazione del bonus sociale elettrico e gas (diretto e per forniture condominiali). Grazie a tali informazioni specifiche, i clienti possono effettuare le opportune attività di modifica e correzione delle pratiche per ottenere l'ammissione al bonus.

Con la menzionata delibera 622/2023/R/com sono stati inoltre modificati i tempi di messa a disposizione del bonifico domiciliato gas che i clienti indiretti possono ritirare presso Poste Italiane S.p.A., portando la scadenza del bonifico a 5 anni (ossia fino al termine di prescrizione del diritto). Questa variazione permette ai clienti di avere un lasso di tempo più ampio per la riscossione dell'agevolazione ed evitare i costi di riemissione del bonifico nel caso di mancata riscossione.

Sempre in relazione al servizio di erogazione dei bonus sociali tramite bonifico domiciliato, al fine di garantire la continuità del servizio, l'Autorità ha adottato la delibera 15 ottobre 2024, 404/2024/R/com<sup>14</sup>, con la quale ha dato mandato alla Cassa per i Servizi Energetici e Ambientali (di seguito: CSEA) di sottoscrivere una nuova Convenzione con Poste Italiane S.p.A. per garantire il servizio di erogazione materiale del bonus sociale gas ai clienti domestici indiretti mediante bonifico domiciliato per il periodo 1° dicembre 2024-30 novembre 2027, secondo le disposizioni regolatorie vigenti. Con la medesima delibera è stato dato mandato a CSEA di gestire le ulteriori attività operative necessarie ai fini dell'erogazione dei bonus sociali tramite bonifico domiciliato negli altri settori regolati, anche in seguito alle segnalazioni di casi particolari pervenute tramite lo Sportello per il consumatore dai clienti e utenti o dagli operatori.

L'adozione della delibera 404/2024/R/com ha garantito alla CSEA e ad Acquirente Unico la copertura regolatoria necessaria per l'effettuazione di attività operative non espressamente dettagliate nella delibera 63/2021/R/com, ma comunque necessarie per l'erogazione tempestiva dei bonus sociali in alcune particolari casistiche, quali quelle emerse tramite l'analisi dei reclami effettuati dai clienti/utenti (per esempio per permettere la corresponsione del bonus tramite bonifici domiciliati nel caso in cui il cliente abbia diritto a ricevere un bonus relativo a un periodo antecedente all'entrata in vigore del meccanismo automatico e non ancora prescritto in base alla vigente normativa).

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

Per il primo trimestre dell'anno 2024, oltre al bonus elettrico, ai clienti beneficiari è stato riconosciuto un contributo straordinario<sup>15</sup>; i valori complessivi del bonus elettrico ordinario e il contributo straordinario hanno permesso ai clienti beneficiari di bonus di contenere quasi completamente la spesa unitaria trimestrale; dal secondo trimestre del 2024 il bonus elettrico riconosciuto è tornato in linea con la riduzione della spesa prevista per i trimestri precedenti.

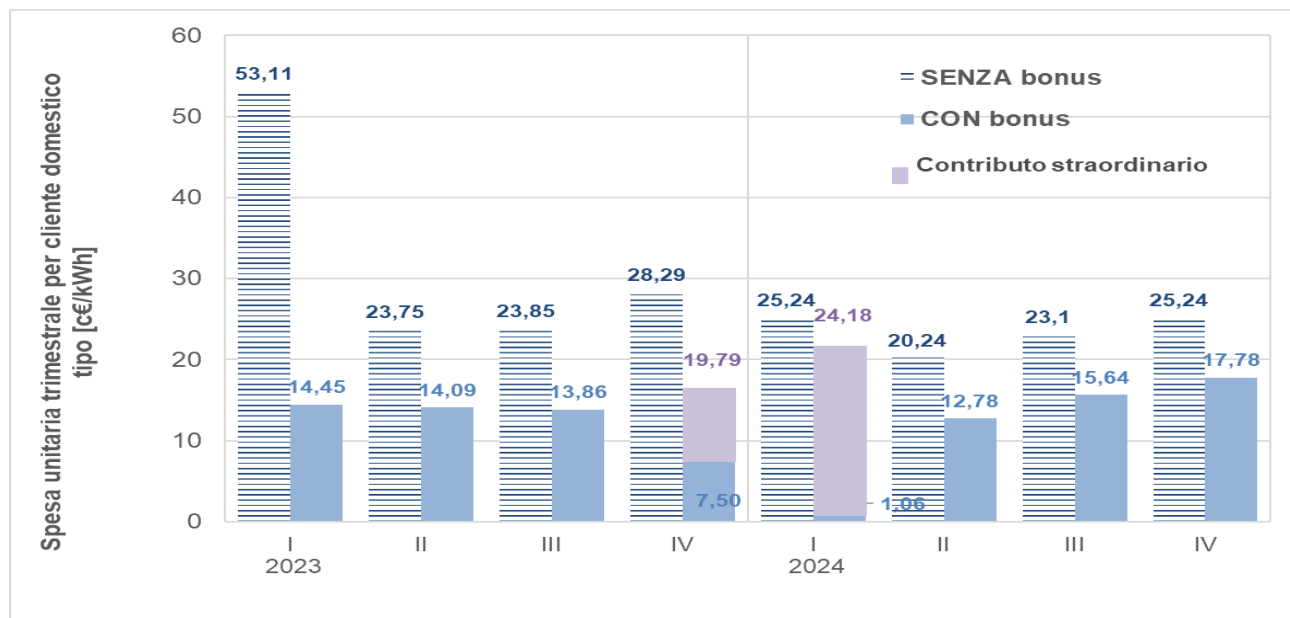
Le figure 1 e 2 sotto riportate mostrano gli effetti di compensazione della spesa unitaria trimestrale e della spesa trimestrale per i clienti beneficiari di bonus sociale elettrico e gas negli anni 2023 e 2024.

---

<sup>14</sup> Con la delibera 11 marzo 2025 93/2025/R/com è stato approvato lo Schema di Convenzione tra la Cassa per i Servizi Energetici e Ambientali (CSEA) e Poste Italiane S.p.A. per il servizio di erogazione materiale dei bonus sociali ai clienti domestici, ai sensi della deliberazione dell'Autorità 404/2024/R/com.

<sup>15</sup> L'articolo 4 della Legge n. 213 del 30 dicembre 2023, Legge di Bilancio 2024, ha previsto l'estensione del contributo straordinario previsto per i percettori del bonus sociale elettrico per il quarto trimestre 2023 anche per i mesi di gennaio, febbraio e marzo del 2024 nei limiti di 200 milioni di euro stanziati dalla legge stessa.

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



Fonte: ARERA

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



Fonte: ARERA

## 4 Beneficiari del bonus

Per effetto del riconoscimento automatico dei bonus sociali agli aventi diritto, nel 2024 hanno beneficiato del bonus elettrico per disagio economico oltre 2,8 nuclei familiari e per il bonus gas oltre 1,7 milioni, per un numero complessivo di bonus sociali per disagio economico riconosciuti di oltre 4,5 milioni di bonus come illustrato in Tabella 2.

**Tabella 2 Clienti titolari di bonus sociale elettrico e gas per disagio economico (2019 – 2024)**

| <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 erogati</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>2021</b>                                                                                     | 2.487.599                | (1)                                        | 1.537.884                | 4.025.483                   |
| <b>2022 (2)</b>                                                                                 | 3.766.105                | (1)                                        | 2.441.158                | 6.207.263                   |
| <b>2023 (3)</b>                                                                                 | 4.576.621                | (1)                                        | 3.005.197                | 7.581.818                   |
| <b>2024 (4)</b>                                                                                 | 2.806.922                | (1)                                        | 1.714.542                | 4.521.464                   |
| <b>Variazione % 2024/2023</b>                                                                   | -38,7%                   |                                            | -42,9%                   | -40,4%                      |

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

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

(3) 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).

(4) Nel 2024 i bonus complessivi sono relativi alle sole classi di agevolazione a), e b) e includono i bonus relativi a DSU di competenza 2024 trasmesse dopo il mese di gennaio 2025. Il numero di bonus differisce da quello pubblicato nella relazione annuale in quanto alcuni bonus relativi a DSU di competenza 2024 sono state attestate successivamente a febbraio (5.254 bonus elettrici e 3474 bonus gas).

Fonte: SII

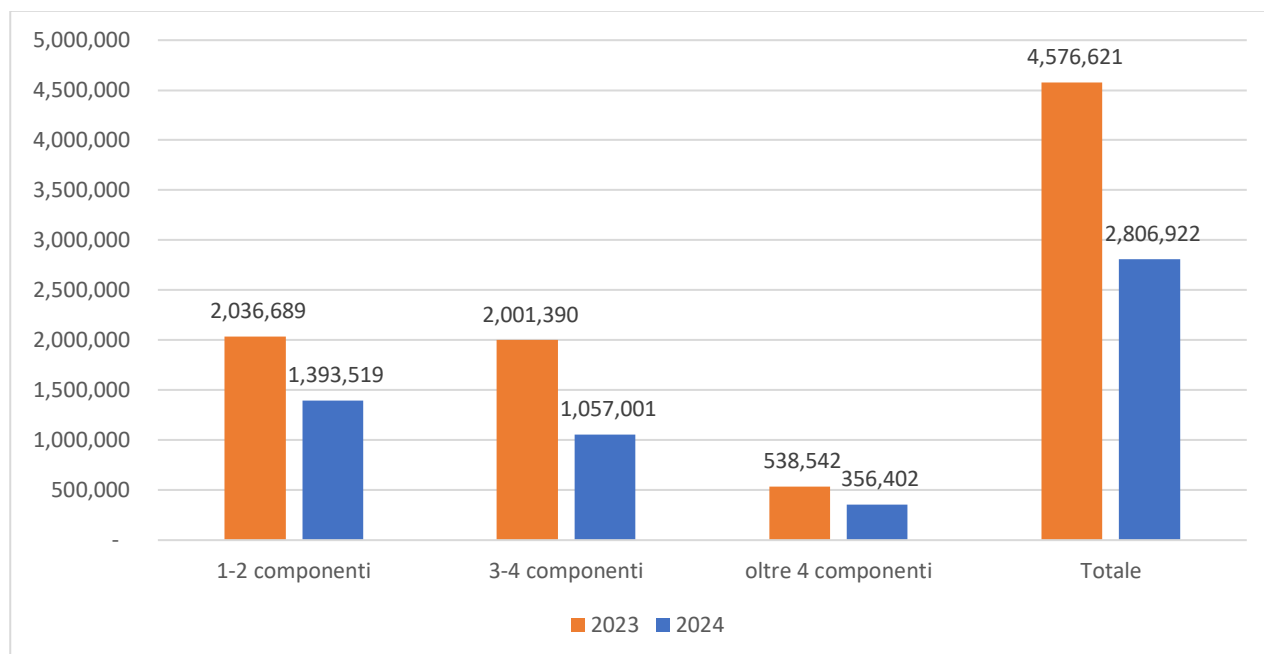
### 4.1 Bonus elettrico per disagio economico

Nel periodo gennaio - dicembre 2024 sono stati riconosciuti 2.806.922 bonus elettrici, relativi alle classi a), e b) <sup>16</sup> (Figura 3). Nel 2023 i bonus elettrici riconosciuti complessivamente erano stati 4.576.621 <sup>16</sup>. Per quanto riguarda la distribuzione dei nuclei in base al numero di componenti nell’anno

<sup>16</sup> Nel 2023 sono stati riconosciuti 4.576.621 di cui 3.068.67. relativi alle classi a), b), 1.506.448 alla classe d) e 1.502 alla classe b)-bis. La classe a) è rappresentata dai nuclei familiari con ISEE ≤ 9.530; la classe b) dai nuclei con 9.530 < ISEE ≤ 20.000 con 4 (o più) figli.

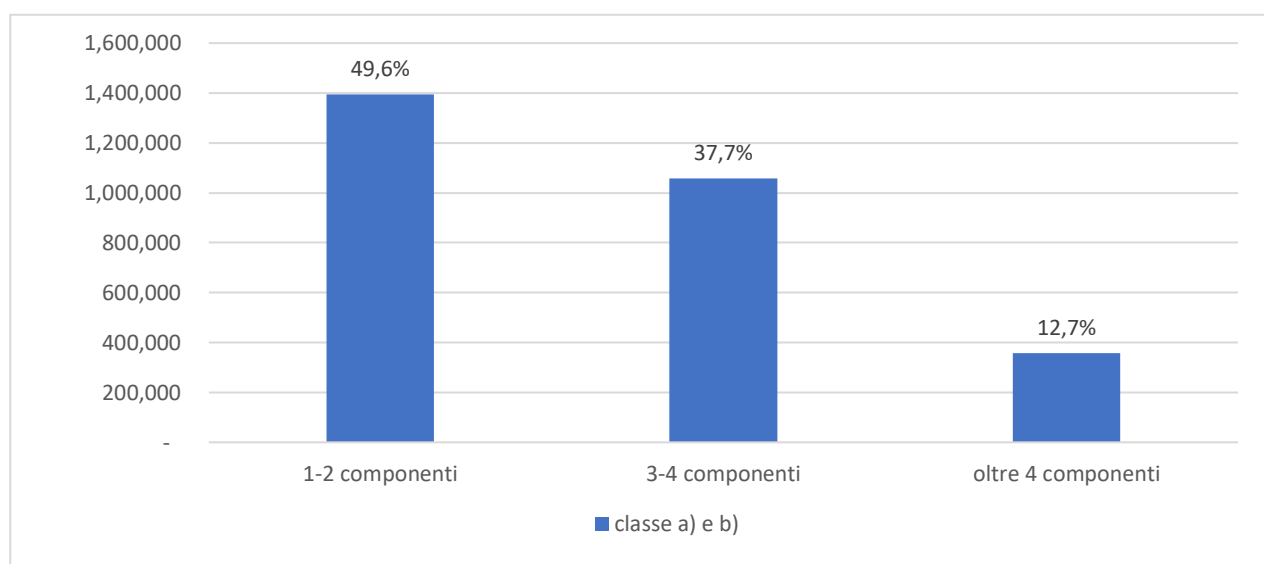
2024 il 49,6% dei nuclei percettori di bonus è rappresentata da nuclei di 1-2 componenti, il 37,7 % da nuclei di 3-4 componenti e il 12,7% da nuclei con oltre 4 componenti (Figura 4).

**Figura 3 - Percettori di bonus elettrico per disagio economico (nuclei familiari, 2023-2024)**



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 (2024)**



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.

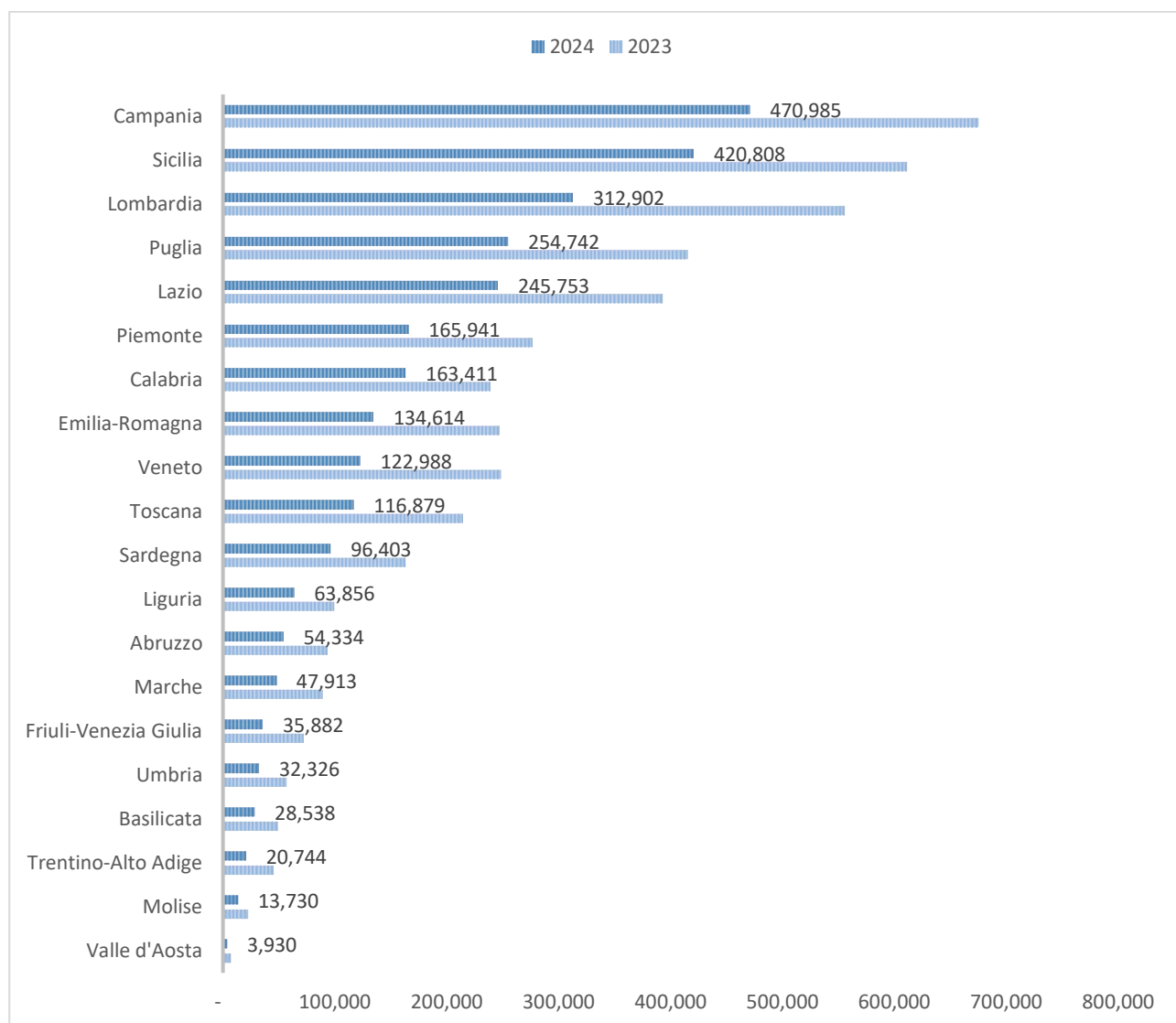
Fonte: elaborazione ARERA su dati SII

### *Distribuzione geografica*

La Figura 5 mostra la distribuzione geografica per regione dei bonus sociali elettrici per disagio economico riconosciuti nel 2024, confrontati con i bonus sociali elettrici riconosciuti nel 2023 (si ricorda che nel 2023 la soglia ISEE per l'accesso al bonus è stata innalzata fino a 15.000 euro).

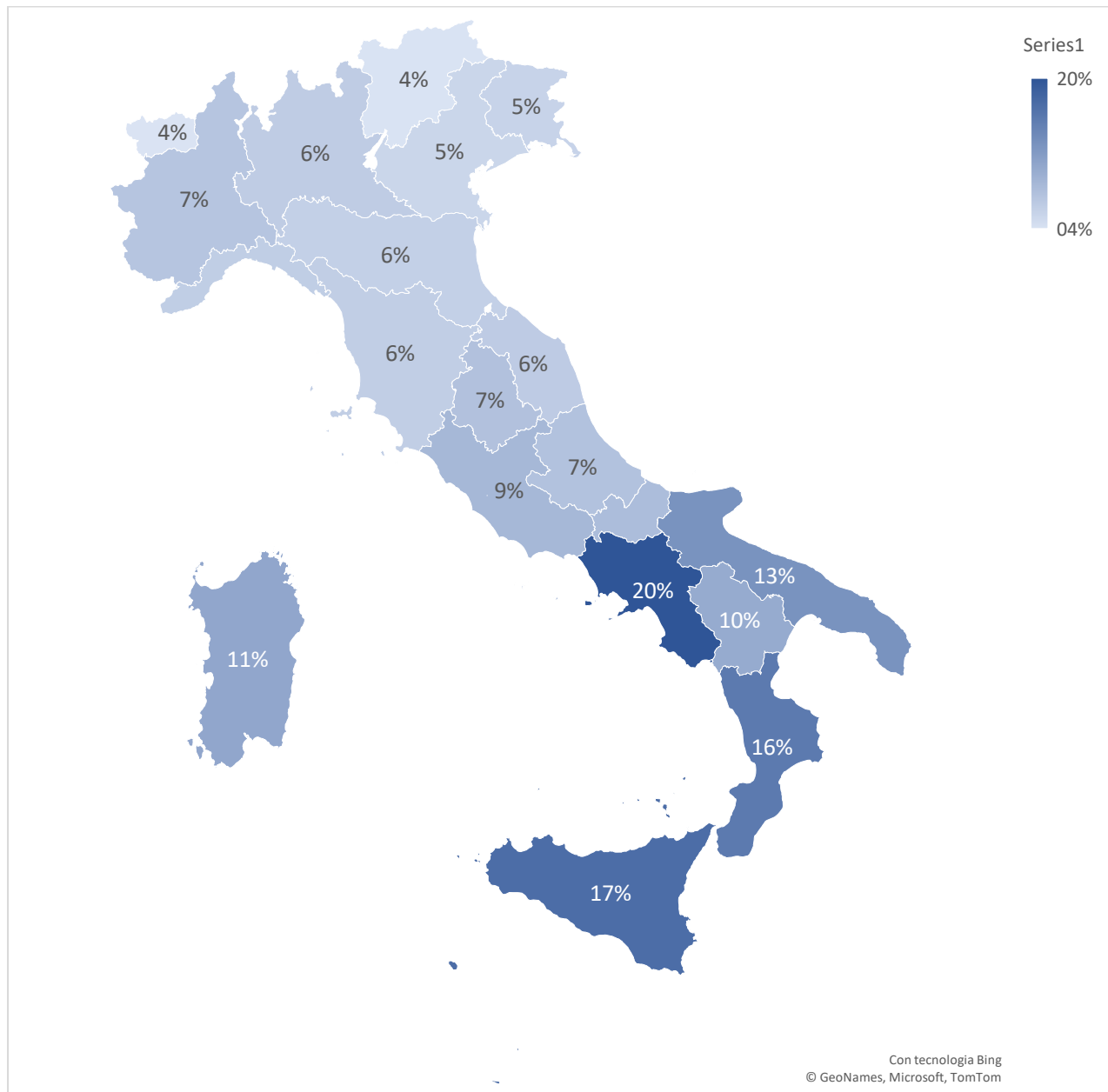
Complessivamente, si conferma come negli anni scorsi (Figura 6) un numero maggior di bonus riconosciuti nelle regioni del Sud e delle Isole (con la Campania in testa, seguita da Sicilia e Lombardia). Per i dati raggruppati per macroregione si veda la Tabella 4, mentre per il dettaglio dei dati regionali si veda la Tabella 1 dell'Appendice 4.

**Figura 5 – Distribuzione regionale dei percettori di bonus elettrico per disagio economico (2023-2024)**



Fonte: elaborazioni ARERA su dati SII

**Figura 6 – Percettori di bonus in percentuale rispetto alle forniture domestiche elettriche della regione (n. POD) (2024)**



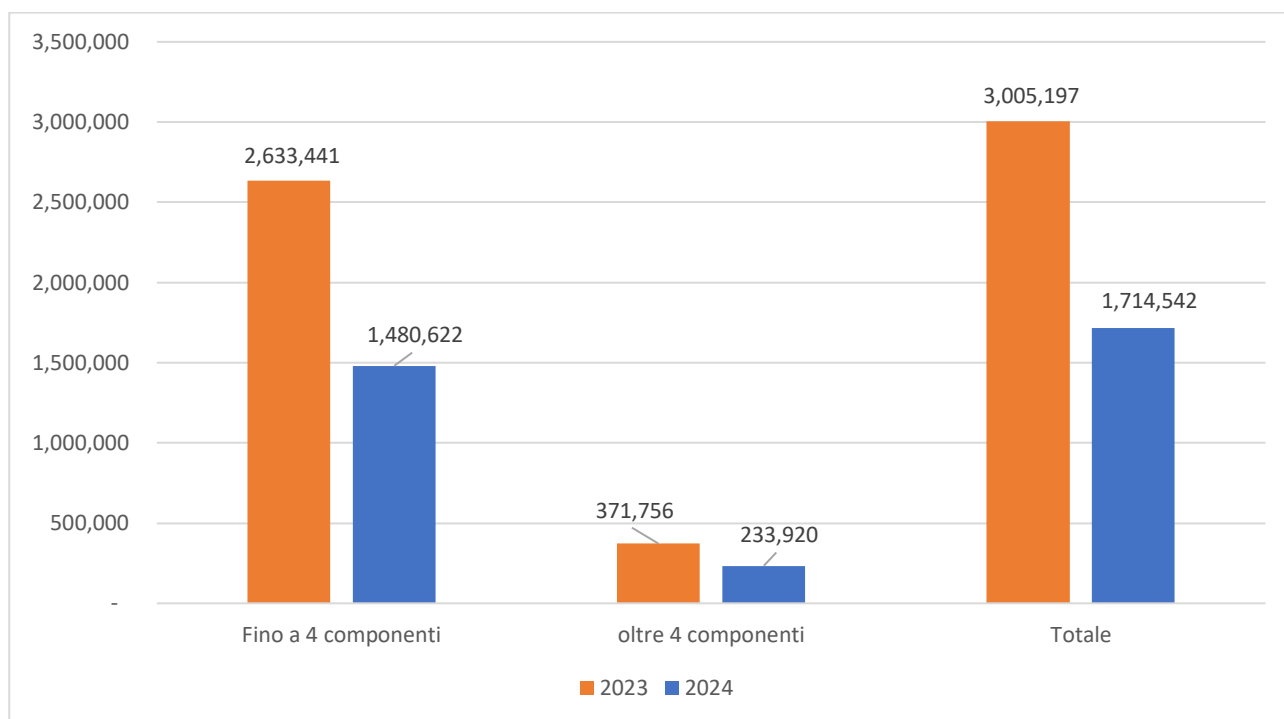
Fonte: elaborazioni ARERA su dati SII

#### 4.2 Bonus gas per disagio economico

Nel periodo gennaio-dicembre 2024 sono stati riconosciuti 1.714.542 bonus gas relativi ai nuclei delle classi a), e b)<sup>17</sup> (Figura 7), mentre nel 2023 i bonus riconosciuti complessivamente erano stati 3.005.197<sup>18</sup>. La platea dei percettori del bonus gas rispetto all'anno precedente è risultata complessivamente in diminuzione del 42,9%, per effetto, come sopra ricordato, del venire meno delle previsioni adottate nel periodo di forte rialzo dei prezzi.

Anche il bonus gas, come il bonus elettrico, è riconosciuto sulla base della numerosità familiare (nell'anno 2024, l'86,4% dei percettori risulta appartenere a nuclei familiari fino a 4 componenti, mentre il 13,6% risulta appartenere a nuclei oltre 4 componenti), ma il bonus gas è differenziato nell'importo anche in base all'uso cui è destinata la fornitura agevolata di gas naturale (solo acqua calda sanitaria, cottura cibi e/o anche riscaldamento) e in base alla zona climatica in cui è localizzato il punto di fornitura.

**Figura 7 - Percettori di bonus gas per disagio economico (2023-2024)**

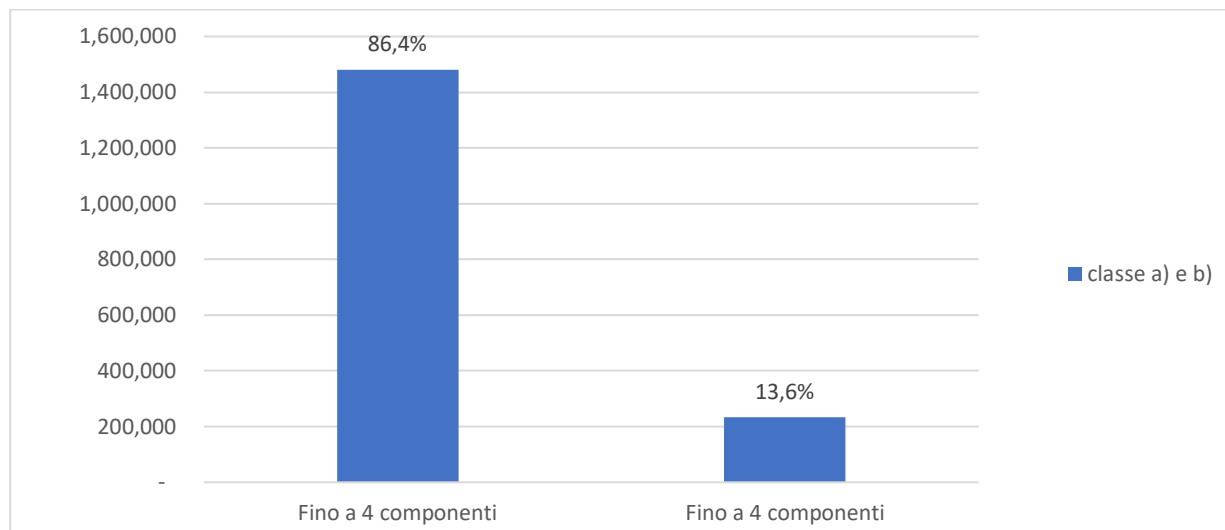


Fonte: elaborazione ARERA su dati SII

<sup>17</sup> La classe a) è rappresentata dai nuclei familiari con ISEE  $\leq 9.530$ ; la classe b) dai nuclei con  $9.530 < \text{ISEE} \leq 20.000$  con 4 (o più) figli.

<sup>18</sup> Di cui 2.633.441 riferiti a nuclei familiari fino a 4 componenti, 371.756 a nuclei oltre i 4 componenti.

**Figura 8 - Ripartizione percentuale per componenti dei nuclei familiari beneficiari diretti di bonus gas per disagio economico per classi di agevolazione (gennaio-dicembre 2024)**



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,

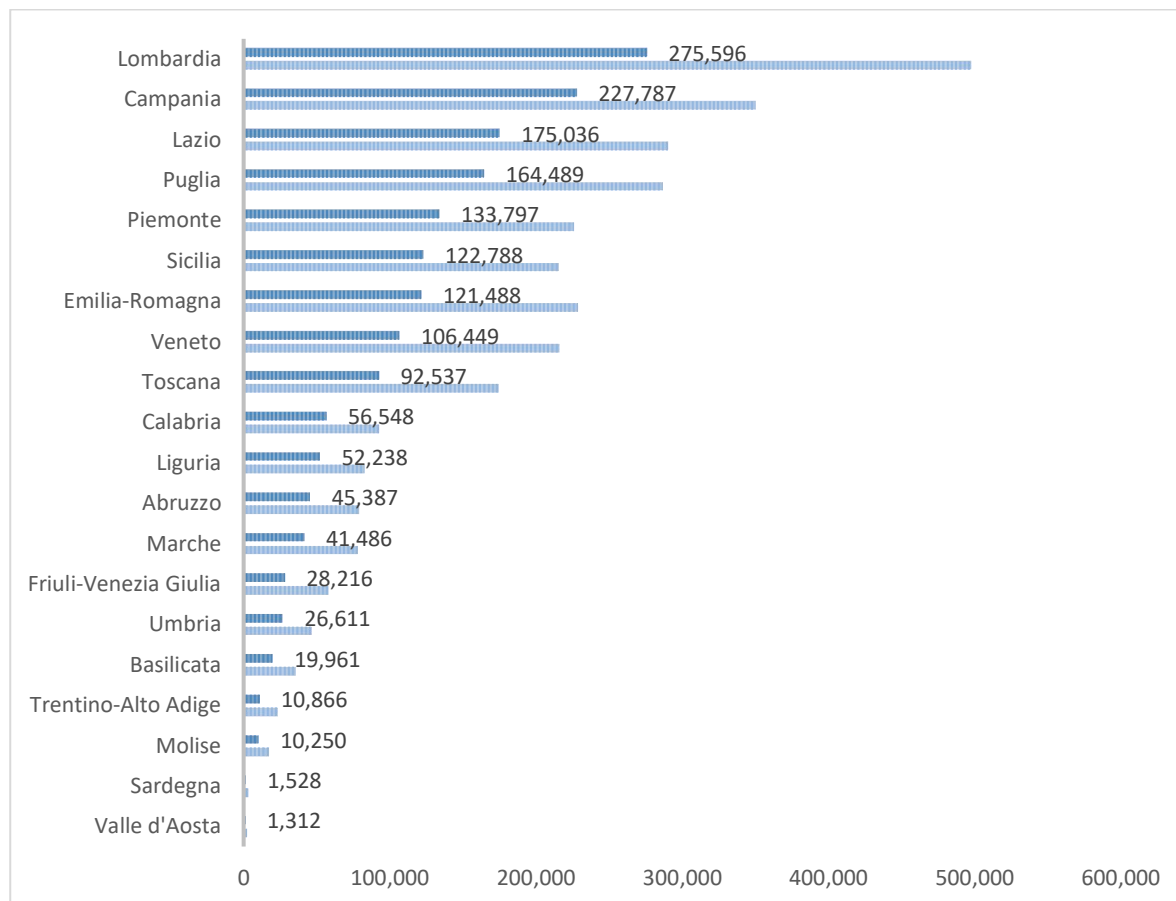
Fonte: elaborazione ARERA su dati SII

Per quanto attiene al tipo di utilizzo del gas, i bonus diretti riconosciuti sono relativi a forniture per acqua calda sanitaria, uso cottura cibi e riscaldamento: nel 57,1% dei casi (erano il 56,4% nel 2023), a forniture per soli usi di acqua calda sanitaria e uso cottura cibi, nel 42,8% dei casi (erano 43,5% nel 2023) e marginalmente a forniture per solo uso riscaldamento (0,1%)<sup>19</sup>.

La Figura 9 mostra la distribuzione regionale del numero di bonus sociali gas per disagio economico riconosciuti agli utenti diretti per l'anno 2024, confrontato con il numero di bonus riconosciuti alla medesima tipologia di utenti nel 2023 (si ricorda che nel 2023 la soglia ISEEE per l'accesso al bonus è stata innalzata fino a 15.000 euro).

<sup>19</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 delibera 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.

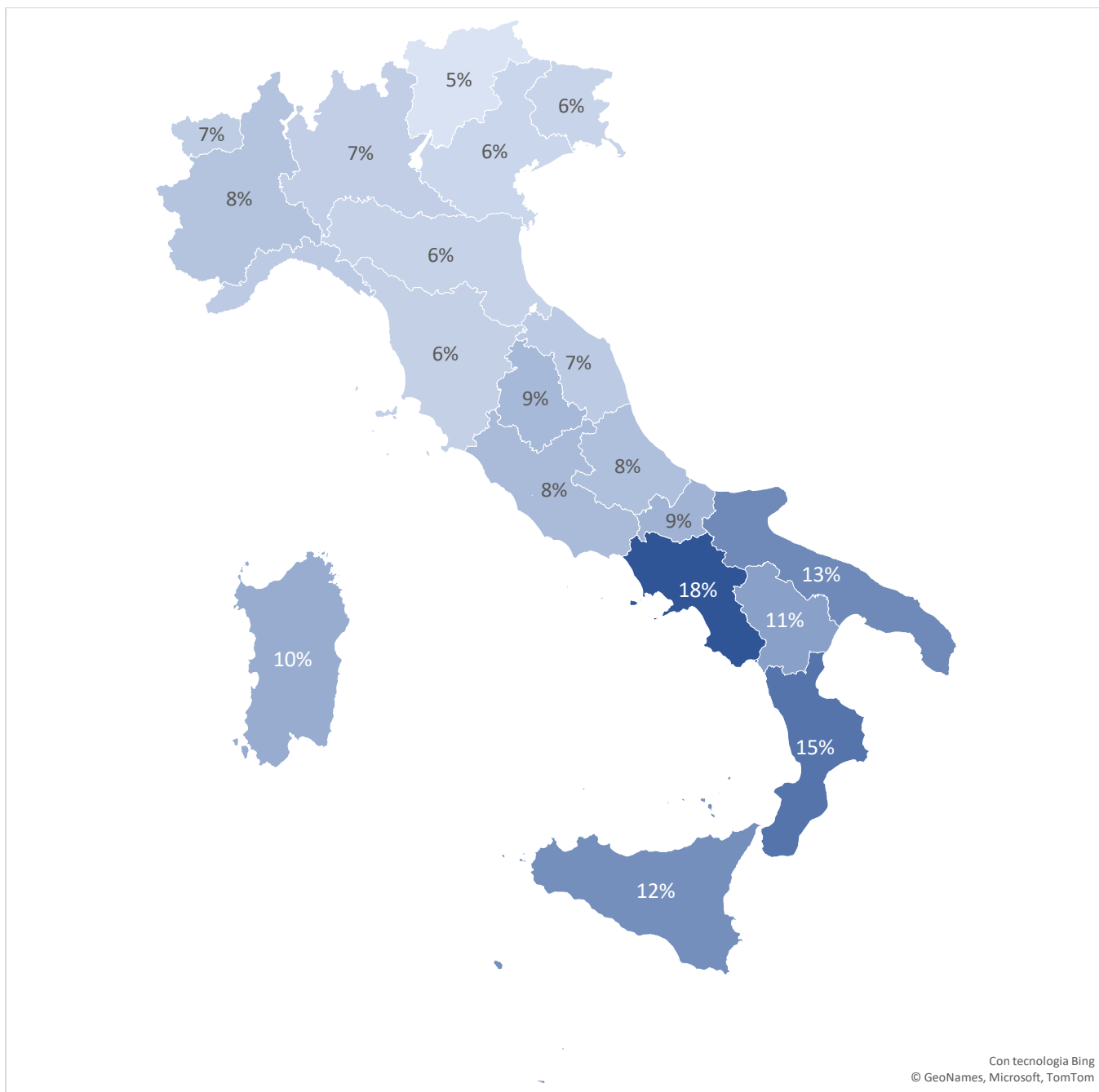
**Figura 9 – Distribuzione regionale dei percettori di bonus sociale gas per disagio economico (2023-2024)**



Fonte: elaborazione ARERA su dati SII

Anche quest'anno Lombardia, Campania e Lazio sono le tre regioni con più bonus sociali gas riconosciuti in numero assoluto (Figura 9), mentre considerando le macroaree il maggior numero di bonus sul totale è riconosciuto nelle regioni del Sud, escluse le isole maggiori (Tabella 4). La Figura 10 mostra la percentuale dei percettori di bonus rispetto alle forniture gas domestiche (PDR) della regione. La percentuale più alta di nuclei familiari percettori rispetto alle forniture della regione è riscontrata nelle regioni del sud e in particolare in Campania (circa 18%) e seguire in Calabria (15%) e Sicilia (circa 13%).

**Figura 10 – Percettori di bonus gas in percentuale rispetto alle forniture domestiche gas della regione (n. PDR) (2024)**



Fonte: elaborazione ARERA su dati SII

Per quanto riguarda i bonus gas riconosciuti ai clienti, considerando la classificazione in base alla zona climatica<sup>20</sup> nella quale è localizzata la fornitura, questi sono più elevati nelle zone climatiche D e A/B, situate prevalentemente nel Centro e nel Sud Italia e nelle Isole, in cui risulta essere localizzato il 70,2% delle forniture dirette che hanno beneficiato dell'agevolazione.

**Tabella 3 - Ripartizione percentuale dei nuclei beneficiari di bonus gas per disagio economico per zona climatica (2024)**

| ZONE CLIMATICHE                         | A/B   | C     | D     | E    | F    |
|-----------------------------------------|-------|-------|-------|------|------|
| Bonus gas % su totale dei bonus erogati | 28,7% | 26,7% | 43,5% | 1,1% | 0,0% |

Fonte: Elaborazione ARERA su dati SII

**Tabella 4 -Ripartizione percentuale dei nuclei familiari beneficiari di bonus elettrico e gas per disagio economico per area geografica(A) – 2024**

|                                                           | NORD-OVEST | NORD-EST | CENTRO | SUD   | ISOLE |
|-----------------------------------------------------------|------------|----------|--------|-------|-------|
| Bonus elettrico<br>% su totale bonus<br>elettrici erogati | 19,5%      | 11,2%    | 15,8%  | 13,5% | 18,4% |
| Bonus gas<br>% su totale bonus<br>gas erogati             | 27%        | 15,6%    | 19,6%  | 30,6% | 7,3%  |

A. 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.

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

Fonte: Elaborazione ARERA su dati SII

Infine, per quanto attiene alle verifiche effettuate dal SII sulle forniture dirette, i nuclei familiari in condizioni di disagio economico che non hanno beneficiato delle agevolazioni non sono risultati titolari di alcuna fornitura diretta attiva o le forniture sono risultate sospese per morosità (quest'ultime pari allo 0,3% delle forniture agevolabili nell'elettrico e allo 0,2% il per il gas).

#### 4.3 Bonus elettrico per disagio fisico

L'accesso al bonus sociale elettrico per disagio fisico è correlato a una grave condizione di salute di uno dei componenti del nucleo familiare, tale da richiedere l'utilizzo di apparecchiature medicali

<sup>20</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=>

alimentate a energia elettrica per il mantenimento in vita (l'accesso è indipendente dalla situazione economica del nucleo familiare).

Per usufruire di tale compensazione occorre presentare apposita domanda<sup>21</sup> presso il Comune di residenza (o C.A.F.) del malato, accompagnata dal certificato della ASL competente che attesti la necessità di utilizzare le apparecchiature elettromedicali per supporto vitale, individuate decreto del Ministro della Salute 13 gennaio 2011. Nel modulo devono essere indicati il tipo di apparecchiatura utilizzata e le ore di utilizzo giornaliero.

L'agevolazione è articolata in tre fasce di consumo, in funzione del tipo di apparecchiatura/e utilizzata/e, dei consumi medi di ciascuna tipologia di apparecchiatura/e delle ore medie di utilizzo giornaliero, e differenziata in base alla potenza impegnata della fornitura elettrica. Sulla base degli elementi, certificati dalla ASL, il cliente viene assegnato a una delle dodici fasce di compensazione previste.

Il sistema informatico SGAt<sup>22</sup>, supporta i comuni (e i C.A.F. da questi delegati) all'accoglimento delle domande presentate per ottenere il bonus elettrico per disagio fisico, in quanto bonus non automatizzabile. A tale scopo l'Autorità ha stipulato una Convenzione con l'Associazione Nazionale Comuni Italiani (ANCI) al fine di garantire la gestione dei bonus sociali i cui beneficiari non risultino identificabili attraverso procedure automatiche come prevede la normativa. La gestione tecnico-operativa del bonus elettrico per disagio fisico garantisce l'interfaccia e la trasmissione dei flussi di dati tra SGAt e:

- i Comuni, o soggetti da essi delegati (tipicamente C.A.F.) che ricevono, valutano e ammettono le domande presentate dai cittadini per il bonus sociale elettrico per disagio fisico;
- i distributori di energia elettrica che eseguono le verifiche relative alla fornitura e fatturano le quote di bonus ai venditori di energia elettrica, deputati all'erogazione del beneficio.

Con la delibera 27 dicembre 2024, 575/2024/R/com<sup>23</sup>, è stato approvato lo Schema di Convenzione tra l'Autorità e l'ANCI per la gestione tecnico-operativa del sistema SGAt per il triennio gennaio 2025-dicembre 2027, ai fini dell'erogazione del bonus sociale elettrico per disagio fisico.

Lo Schema di Convenzione garantisce un risparmio pari a circa 260.000 euro rispetto al precedente sistema di gestione dei dati individuando una nuova soluzione informatica per la gestione del bonus

---

<sup>21</sup> L'accesso al bonus elettrico per disagio fisico non rientra nell'ambito di applicazione dell'art. 57bis, comma 5, del decreto-legge n. 124/19 in quanto non automatizzabile.

<sup>22</sup> Gestito dall'Associazione Nazionale Comuni Italiani (ANCI), ai sensi del comma 6, dell'articolo 57bis della legge 19 dicembre 2019, n. 157.

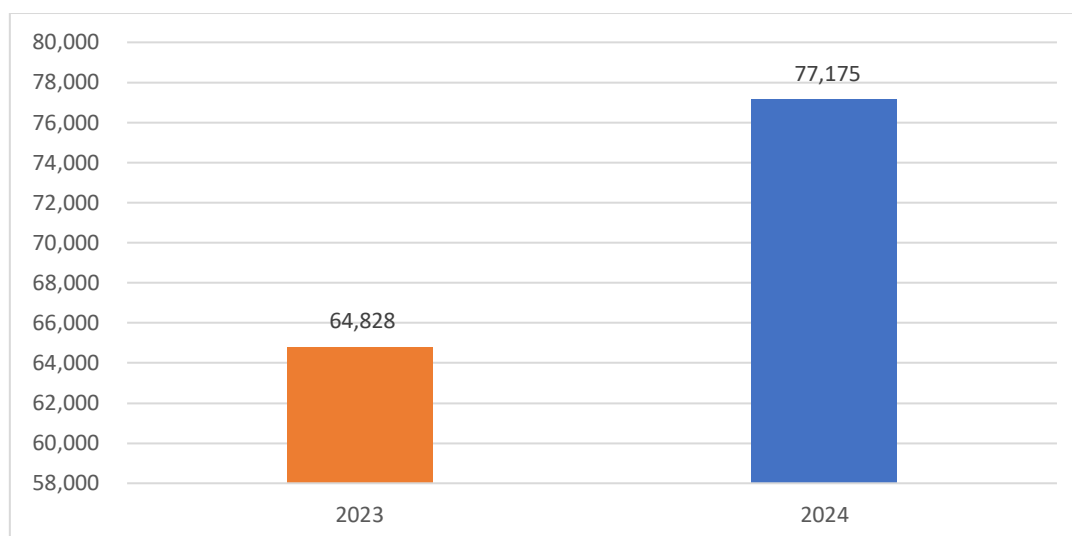
<sup>23</sup> Con la precedente delibera 14 maggio 2024, 178/2024/R/com, l'Autorità ha prorogato per il periodo 1° settembre 2024 - 31 dicembre 2024 la Convenzione in essere e autorizzato ANCI ad effettuare le attività di sviluppo di un nuovo sistema informatico operativo dal 1° gennaio 2025.

per disagio fisico che potrà consentire possibili sinergie con il previsto sviluppo del meccanismo di erogazione del bonus sociale rifiuti, così da efficientare il sistema SGAt e i relativi costi di gestione ordinaria.

Al 31 dicembre 2024 i nuclei familiari con bonus attivo per disagio fisico erano 77.175, in aumento del 16% rispetto all'anno precedente (Figura 11). L'incremento dei beneficiari complessivi può essere connesso a una maggiore richiesta dell'agevolazione in relazione a una più diffusa informazione in merito alla possibilità di richiedere il beneficio.

La Tabella 5 confronta la distribuzione per fasce dei beneficiari di bonus sociale per disagio fisico registrata nell'anno 2024 con quella registrata nell'anno precedente. Le fasce minime (fino a 600 kWh/anno) risultano leggermente in aumento (+0,35%), mentre diminuiscono lievemente le fasce medie (consumo compreso tra 600 e 1.200 kWh/anno) e massime (oltre i 1.200 kWh/anno) rispettivamente di 0,13% e di 0,22%.

**Figura 11 Clienti titolari di bonus elettrico per disagio fisico (2023 – 2024)**



Fonte: SGAt e

Il confronto evidenzia altresì 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).

**Tabella 5- Ripartizione percentuale per fasce dei bonus per disagio fisico (2023- 2024)**

|                    | 2023                |                                   |                      | 2024                |                                   |                      |
|--------------------|---------------------|-----------------------------------|----------------------|---------------------|-----------------------------------|----------------------|
|                    | 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> | 57,15%              | 18,52%                            | 11,70%               | 56,84%              | 18,29%                            | 11,45%               |
| <b>Da 3,5 kW</b>   | 7,02%               | 2,87%                             | 2,38%                | 7,61%               | 2,96%                             | 2,39%                |
| <b>Da 4 kW</b>     | 0,03%               | 0,02%                             | 0,01%                | 0,04%               | 0,02%                             | 0,01%                |
| <b>Da 4,5 kW</b>   | 0,17%               | 0,07%                             | 0,05%                | 0,23%               | 0,08%                             | 0,07%                |
| <b>Totale</b>      | <b>64,37%</b>       | <b>21,48%</b>                     | <b>14,14%</b>        | <b>64,72%</b>       | <b>21,35%</b>                     | <b>13,92%</b>        |

Fonte: SGAtè

Con la delibera 633/2023/R/com<sup>24</sup>, analogamente a quanto precedentemente descritto per i bonus elettrici e gas, l'Autorità ha proceduto ad aggiornare i valori del bonus sociale per disagio fisico per l'anno 2024 (Tabella 6) calcolando l'extra consumo indotto dalle apparecchiature salvavita rispetto alla spesa energetica media, differenziato in funzione della potenza impegnata e della fascia di consumo legato al tipo di apparecchiature utilizzate.

**Tabella 6 Ammontare del bonus sociale elettrico per i clienti in stato di disagio fisico, anno 2024**

| Extra consumo rispetto a utente tipo (kWh/anno) |                 | Bonus ordinario 2024 (CCF) €/anno per punto di prelievo |
|-------------------------------------------------|-----------------|---------------------------------------------------------|
| <b>FASCIA MINIMA</b><br>fino a 600 kWh/anno     | fino a 3 kW     | 139,08                                                  |
|                                                 | 3,5 kW          | 179,34                                                  |
|                                                 | 4,0 kW          | 190,32                                                  |
|                                                 | da 4,5 kW in su | 201,30                                                  |
| <b>FASCIA MEDIA</b><br>tra 600 e 1200 kWh/anno  | fino a 3 kW     | 274,50                                                  |
|                                                 | 3,5 kW          | 300,12                                                  |
|                                                 | 4,0 kW          | 314,76                                                  |
|                                                 | da 4,5 kW in su | 325,74                                                  |
| <b>FASCIA MASSIMA</b><br>oltre 1200 kWh/anno    | fino a 3 kW     | 409,92                                                  |
|                                                 | 3,5 kW          | 424,56                                                  |
|                                                 | 4,0 kW          | 435,54                                                  |
|                                                 | da 4,5 kW in su | 450,18                                                  |

Fonte: ARERA

<sup>24</sup>Si evidenzia che le tabelle riportate in delibera sono state integrate dalla delibera 45/2024/R/com.

## **5 Bonus gas a clienti domestici indiretti e servizio di 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, viene inviata una comunicazione al dichiarante la DSU con le istruzioni per ottenere il bonus condominiale<sup>25</sup> (cosiddetta comunicazione ai potenziali indiretti gas).

Al riguardo sono state inviate da Acquirente Unico oltre 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 questi 3 milioni, ben 800.000 comunicazioni hanno riguardato nuclei familiari che, essendo risultati titolari di una fornitura diretta di gas naturale per soli usi di acqua calda sanitaria e/o uso cottura cibi, se sono serviti anche da una fornitura condominiale di gas per uso riscaldamento, hanno 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, inviare il relativo PDR per la verifica di ammissibilità da parte del SII, prevista dalla deliberazione 63/2021/R/com. In caso di esito positivo dei controlli, il cliente riceve il bonus sociale gas in un'unica soluzione mediante bonifico domiciliato, erogato da Poste Italiane su mandato della CSEA nell'ambito della apposita Convenzione stipulata da quest'ultima<sup>26</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 fino alla data di scadenza dell'agevolazione<sup>27</sup>.

Nel 2024, lo Sportello per il consumatore ha ricevuto dai clienti indiretti del settore gas 99.208 moduli contenenti il PDR condominiale pari circa al 2% delle lettere inviate dal SII e in diminuzione del 47,4% rispetto ai 188.569 moduli del 2023. Dai dati messi a disposizione della CSEA<sup>28</sup> sono stati

---

<sup>25</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.

<sup>26</sup> Con la delibera 15 ottobre 2024 404/2024/R/com sono state date disposizioni alla Cassa per i Servizi Energetici e Ambientali (CSEA) per la stipula di una nuova convenzione con Poste Italiane S.p.A. per il servizio di erogazione materiale del bonus sociale gas ai clienti domestici indiretti e modificazioni alla deliberazione dell'Autorità 63/2021/R/com. Con la delibera 11 marzo 2025 93/2025/R/com è stato approvato lo Schema di convenzione tra la CSEA e Poste Italiane Spa per il servizio di erogazione materiale dei bonus sociali ai clienti domestici, ai sensi della deliberazione 404/2024/R/com.

<sup>27</sup> Come precedentemente anticipato, con la delibera 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>28</sup> Dati comunicati da CSEA a giugno 2025 (estrazione riferita al 27 maggio 2025).

messi in pagamento circa 141.549 bonifici nel 2024 (anche relativi agli anni precedenti<sup>29</sup>) per complessivi importi corrisposti ai clienti indiretti rispettivamente di 45 milioni per il 2024 e 4,7 milioni di euro per gli anni precedenti. I bonifici domiciliati relativi al bonus gas di competenza 2024, messi in pagamento presso gli sportelli postali, sono ancora in corso di riscossione poiché, in base ai termini di prescrizione previsti dalla normativa, possono essere incassati entro 5 anni. La CSEA, nel corso del 2024, ha inoltre provveduto a rimettere 25.639 bonifici non riscossi dai beneficiari entro la scadenza relativi agli anni 2021-2023 (riguardanti il precedente regime in cui il bonus per disagio economico era gestito tramite SGate a domanda), per complessivi importi pari a 9 milioni di euro, in coerenza con la prescrizione del diritto all'agevolazione e con il termine previsto dalla normativa vigente e quanto stabilito dalla delibera 622/2023/R/com.

## *5.2 Servizio di postalizzazione*

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

L'affidamento ad Acquirente Unico del servizio di postalizzazione ha l'obiettivo di assicurare l'invio delle comunicazioni ai cittadini attraverso i flussi informativi inviati dal SII nell'ambito del meccanismo automatico per l'attribuzione dei bonus sociali.

In esito all'aggiudicazione a Poste Italiane Spa e Postel Spa<sup>30</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<sup>31</sup>, comprensivo delle risorse stimate e dei relativi costi per assicurare il monitoraggio dell'effettivo svolgimento e la qualità dei servizi di postalizzazione.

---

<sup>29</sup>I bonifici domiciliati relativi al bonus gas di competenza 2024 e anni precedenti, messi in pagamento presso gli sportelli postali, sono ancora in corso di riscossione da parte dei clienti poiché i termini per la riscossione dei bonifici messi in pagamento sono stati estesi a 5 anni, con l'obiettivo di ampliare il tempo utile per l'incasso ed evitare il fenomeno della richiesta di riemissioni di bonifici non incassati e dei relativi costi connessi.

<sup>30</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. <sup>30</sup> Il contratto è in scadenza a settembre 2025. con delibera del 4 marzo 2025 71/2025/R/com sono state date disposizioni ad Acquirente Unico S.p.A. per l'affidamento del servizio di postalizzazione delle comunicazioni ai cittadini in materia di bonus sociali e garantire la continuità de servizio.

Tra i compiti relativi alla postalizzazione affidati ad Acquirente Unico rientrano la rendicontazione semestrale delle attività e la segnalazione tempestiva all'Autorità di anomalie o malfunzionamenti del servizio. È prevista infatti la trasmissione, entro trenta giorni dal termine di ciascun semestre, di un rapporto dettagliato sui servizi di postalizzazione delle comunicazioni relative a: bonus gas indiretti, bonus per disagio fisico e mancati riconoscimenti di bonus per situazioni da regolarizzare (mancate volture, contratti intestati a clienti non domestici, classe del contatore gas oltre G6, etc.).

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

Nel contesto delle agevolazioni previste per i clienti nei settori energetici, il ruolo dello Sportello per il consumatore si conferma cruciale per l'assistenza agli utenti finali. I dati relativi alle chiamate ricevute dal call center e alle richieste gestite mediante procedura speciale evidenziano un'elevata necessità informativa espressa da parte dei consumatori. I dati illustrati nei paragrafi successivi mostrano sia le principali richieste di informazioni effettuate dai clienti finali, sia le criticità ricorrenti segnalate attraverso i reclami, e forniscono uno spaccato significativo sia sulla progressiva evoluzione del meccanismo dell'automatismo, sia sull'efficacia del sistema di assistenza.

Nel 2024 lo Sportello per il consumatore ha registrato complessivamente un decremento dei volumi gestiti rispetto all'anno precedente, sia per le richieste di informazioni e sia per i reclami relativi alle tematiche relative ai bonus.

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

Lo Sportello per il consumatore, attraverso il Numero Verde 800166654 ha messo a disposizione dei clienti un punto informativo, il cui numero è riportato in tutte le comunicazioni inviate al soggetto individuato come titolare delle agevolazioni (o al soggetto che è già beneficiario di bonus). Il Numero Verde è comunque disponibile per chiunque abbia bisogno di chiarimenti o abbia necessità di avere informazioni in materia di bonus sociali.

Nel 2024 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 in decremento rispetto all'anno precedente, pur continuando a rappresentare il tema principale rispetto alle chiamate complessive gestite dallo Sportello; nel 2024 sono stati registrati due picchi di chiamate, in particolare nel mese di gennaio e nel mese di maggio 2024; il primo picco in corrispondenza della decadenza delle disposizioni normative previste per gli anni 2022 e 2023 (relative all'innalzamento della soglia ISEE a 12.000-15.000 euro) e il secondo in occasione della ricezione da parte dei potenziali clienti indiretti gas delle comunicazioni di cui al precedente paragrafo 5.2.

Il call center dello Sportello per il consumatore nel 2024 ha ricevuto complessivamente 1.122.521 chiamate<sup>32</sup>. Le chiamate ricevute per i bonus sociali sono state 422.673, (di cui 400.182 relativi ai bonus energetici). Le chiamate al *call center* per informazioni sul bonus sociale hanno rappresentato il 42% delle chiamate complessivamente ricevute dal Numero Verde per i settori energetici.

**Tabella 8- Chiamate al call center dello Sportello per il consumatore per i bonus energia (2023 - 2024)**

| Tipo chiamate | 2023    | 2024    | Δ 2024/2023 |
|---------------|---------|---------|-------------|
| Bonus Energia | 929.506 | 400.182 | - 43,05%    |

Fonte: Sportello per il consumatore Energia e Ambiente

Per quanto riguarda gli argomenti delle chiamate relative ai bonus sociali che, come già evidenziato, continuano a rappresentare il tema principale delle conversazioni gestite dal call center, anche nel 2024, i clienti e gli utenti finali hanno richiesto informazioni di carattere generale (requisiti per l'accesso all'agevolazione, durata, importo, ecc.) nel 50,5% dei casi (-5,5 % rispetto al 2023) nel 25% dei casi (+12 %) le chiamate hanno riguardato l'erogazione del beneficio (ossia le modalità di riscossione del bonus, i bonifici domiciliati, l'entità dell'importo ricevuto, ecc.). Nel 19,5%, infine, le chiamate hanno avuto a oggetto l'iter di riconoscimento dell'agevolazione (-7 %). Il 5% delle chiamate ha riguardato una serie argomenti residuali non riconducibili ai precedenti.

Per completezza, il bonus sociale energia ha rappresentato anche il 23% delle richieste scritte di informazioni gestite dal call center dello Sportello per il consumatore nel 2024, con 11.333 casi. I temi prevalenti delle richieste aventi ad oggetto il bonus hanno ricalcato quelli degli anni precedenti. Tali richieste scritte hanno interessato prevalentemente, nell'80% dei casi, informazioni sul meccanismo e le fasi del processo di riconoscimento automatico dei bonus.

---

<sup>32</sup> Per maggiori dettagli sulle attività dello Sportello per il consumatore è possibile consultare il seguente link: [https://www.arera.it/fileadmin/allegati/consumatori/Sportello\\_Relazione\\_annuale\\_2024.pdf](https://www.arera.it/fileadmin/allegati/consumatori/Sportello_Relazione_annuale_2024.pdf)

## 6.2 Richieste gestite dallo Sportello per il consumatore mediante procedura speciale

Per i reclami che abbiano come oggetto i bonus sociali elettrico e gas, i clienti finali possono rivolgersi allo Sportello, mediante procedura speciale informativa<sup>33</sup>.

Circa l'82% (14.207 casi) dei casi complessivamente gestiti dallo Sportello mediante le procedure speciali informative ha riguardato il bonus sociale.

Come negli anni precedenti i clienti hanno lamentato, attraverso il reclamo, la mancata o ritardata erogazione dello sconto in fattura (47% dei casi) e la presunta erronea quantificazione dell'importo del bonus (17% dei casi).

A titolo esemplificativo, altri temi oggetto di reclamo sono stati per esempio il mancato riconoscimento del bonus in caso di *switching* e il riconoscimento del bonus nella fornitura non preferita dal cliente nel caso in cui il nucleo familiare sia intestatario di più forniture.

**Tabella 9 - Reclami per procedure speciali risolutive in materia di bonus (2023- 2024)**

| <b>Tipo</b>   | <b>2023</b> | <b>2024</b> | <b>Δ<br/>2024/2023</b> |
|---------------|-------------|-------------|------------------------|
| Bonus energia | 29.566      | 14.207      | -51,9%                 |

Fonte: Sportello per il consumatore Energia e Ambiente

<sup>33</sup> Le procedure speciali informative consentono ai clienti finali dei settori energetici di ottenere informazioni specifiche codificate in banche dati centralizzate (Sistema Informativo Integrato, Sistema Indennitario) accessibili dallo Sportello per il consumatore e oggetto di puntuale regolazione dell'Autorità. 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 delibera 23 febbraio 2021, 63/2021/R/com<sup>34</sup> come modificata e integrata dalla deliberazione 622/2023/R/com, e dalla deliberazione 404/2024/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>35</sup>, che continua ad essere gestito attraverso il sistema SGAt<sup>36</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 l'applicazione *pro quota* giorno di una componente tariffaria compensativa di valore negativo<sup>37</sup>

---

<sup>34</sup>La delibera 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>35</sup> Si vedano, più diffusamente, i paragrafi 4.3 e l'Appendice 2 di questo Rapporto che descrivono il bonus per disagio fisico.

<sup>36</sup> Nell'ambito della specifica Convenzione tra l'Autorità e l'ANCI, approvata con la delibera 28 gennaio 2020, 13/2020/R/com, prorogata prima con la delibera 28 febbraio 2023, 83/2023/R/com, per il periodo 1° marzo 2023 – 31 agosto 2023, e successivamente con delibera 3 agosto 2023, 358/2023/R/com, per il periodo 1° settembre 2023 - 31 agosto 2024, e con la delibera 14 maggio 2024 178/2024/A fino al 31 dicembre 2024 al fine di garantire l'operatività ordinaria del sistema.

<sup>37</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.

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>38</sup>.

---

<sup>38</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 CSEA 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 delibera 223/2021/R/com, Acquirente Unico, su mandato dell'Autorità, ha definito in collaborazione con INPS<sup>39</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 Sistema Informativo Integrato (di seguito: SII) gestito da Acquirente Unico, 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>40</sup>.

L'accesso al meccanismo non garantisce l'erogazione del bonus sociale, in quanto (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>41</sup>.

### *Bonus indiretto gas*

Con la delibera 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>39</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 delibera 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>40</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>41</sup> Secondo le modalità definite dall'Allegato A alla delibera 63/2021/R/com come modificato dalla delibera 622/2023/R/com.

riscaldamento domestico, ai fini del riconoscimento del bonus gas<sup>42</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>43</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>44</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>45</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>46</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>47</sup>.

---

<sup>42</sup> Per maggiori dettagli si veda anche la delibera 3 agosto 2021, 343/2021/A, recante “*Approvazione della proposta di “Progetto Clienti Indiretti bonus gas 2021-2022” e della proposta di “Aggiornamento del Progetto per le attività relative al sistema di tutele per i reclami e le controversie dei clienti e utenti finali” approvato con deliberazione dell'Autorità 528/2019/E/com, presentate dalla Società Acquirente unico S.p.A. ai sensi della deliberazione dell'Autorità 63/2021/R/com*”.

<sup>43</sup> Si veda la determina 6 giugno 2024, n. 7/DICU/2024, del Direttore della Direzione Consumatori e Utenti di ARERA che approva i modelli di comunicazioni inviate ai clienti.

<sup>44</sup> Con la delibera 15 ottobre 2024, 404/2024/R/com, 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° dicembre 2024 – 30 novembre 2027. Con la delibera 11 marzo 2025, 93/2025/R/com, è stato approvato lo schema di Convenzione tra la CSEA e Poste Italiane s.p.a. per il servizio di erogazione materiale dei bonus sociali ai clienti domestici, ai sensi della delibera dell'Autorità, 404/2024/R/com. La Convenzione stipulata da CSEA con Poste ha preso avvio il periodo 1° aprile 2025 e conseguentemente ha scadenza il 31 marzo 2028.

<sup>45</sup> Tale termine è stato introdotto dalla delibera 622/2023/R/com in coerenza con quanto disposto dalla normativa vigente rispetto alla prescrizione del diritto del cliente.

<sup>46</sup> Cfr. il decreto interministeriale 28 dicembre 2007, istitutivo anche del bonus sociale elettrico per disagio economico.

<sup>47</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.

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>48</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>49</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.

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* dell'Autorità e SGate) 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.

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>50</sup> ed è ricompreso nelle attività previste dalla Convenzione tra l'Autorità e ANCI.

---

<sup>48</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>49</sup> La delibera 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>50</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). L'articolo 57bis della legge n. 19 dicembre 2019, n. 157 prevede infatti che l'Autorità stipuli una Convenzione con ANCI al fine di garantire la gestione dei bonus sociali i cui beneficiari non risultino identificabili attraverso procedure automatiche.

### Appendice 3 - Valori dei bonus elettrici e gas nel 2024

**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) - 2024**

|                                         | <b>Anno 2024<br/>CCE</b>                | <b>Contributo straordinario<br/>(CCS) I -trimestre 2024</b> |
|-----------------------------------------|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| <b>Descrizione</b>                      | <b>€/anno per punto di<br/>prelievo</b> | <b>€/trimestre per punto di<br/>prelievo</b>                |
| Numerosità familiare 1-2 componenti     | 142,74                                  | 76,44                                                       |
| Numerosità familiare 3-4 componenti     | 183                                     | 102,83                                                      |
| Numerosità familiare oltre 4 componenti | 201,3                                   | 113,75                                                      |

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) - 2024**

|                                         | <b>Anno 2024<br/>CCE</b>                     | <b>Contributo straordinario<br/>(CCS) I -trimestre 2024</b> |
|-----------------------------------------|----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| <b>Descrizione</b>                      | <b>€/trimestre per punto di<br/>prelievo</b> | <b>€/trimestre per punto di<br/>prelievo</b>                |
| Numerosità familiare 1-2 componenti     | 113,46                                       | 76,44                                                       |
| Numerosità familiare 3-4 componenti     | 146,4                                        | 102,83                                                      |
| Numerosità familiare oltre 4 componenti | 161,04                                       | 113,75                                                      |

Fonte: ARERA

**Tabella 3 - Ammontare del bonus sociale gas per i clienti in stato di disagio economico con ISEE fino a 9.530 (€/anno per punto di riconsegna) – I e II trimestre 2024**

| Ammontare della compensazione per i clienti domestici (€/trimestre per punto di riconsegna) |                                                       | I trimestre 2024 (1) |       |       |       |       | II trimestre 2024 (1) |       |       |       |       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|----------------------|-------|-------|-------|-------|-----------------------|-------|-------|-------|-------|
|                                                                                             |                                                       | Zona climatica (z)   |       |       |       |       | Zona climatica (z)    |       |       |       |       |
|                                                                                             |                                                       | A/B                  | C     | D     | E     | F     | A/B                   | C     | D     | E     | F     |
| <i>Famiglie fino a 4 componenti (j=1)</i>                                                   |                                                       |                      |       |       |       |       |                       |       |       |       |       |
| u=AC                                                                                        | Acqua calda sanitaria e/o Uso cottura                 | 10,92                | 10,92 | 10,92 | 10,92 | 10,92 | 10,92                 | 10,92 | 10,92 | 10,92 | 10,92 |
| u=R                                                                                         | Riscaldamento                                         | 50,96                | 55,51 | 69,16 | 72,8  | 69,16 | 0                     | 3,64  | 8,19  | 6,37  | 10,92 |
| u=ACR                                                                                       | Acqua calda sanitaria e/o Uso cottura + Riscaldamento | 56,42                | 60,97 | 75,53 | 88,27 | 84,63 | 9,1                   | 11,83 | 15,47 | 15,47 | 20,02 |

*Famiglie oltre a 4 componenti (j=2)*

|       |                                                       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
|-------|-------------------------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| u=AC  | Acqua calda sanitaria e/o Uso cottura                 | 15,47 | 15,47 | 15,47 | 15,47 | 15,47 | 15,47 | 15,47 | 15,47 | 15,47 | 15,47 |
| u=R   | Riscaldamento                                         | 55,51 | 62,79 | 80,08 | 81,9  | 78,26 | 0     | 4,55  | 9,1   | 7,28  | 12,74 |
| u=ACR | Acqua calda sanitaria e/o Uso cottura + Riscaldamento | 63,7  | 71,89 | 90,09 | 82,81 | 79,17 | 13,65 | 17,29 | 21,84 | 19,11 | 23,66 |

Fonte: ARERA

**Tabella 4- Ammontare del bonus sociale gas per i clienti in stato di disagio economico con ISEE fino a 9.530 (€/anno per punto di riconsegna) – III e IV trimestre 2024**

| Ammontare della compensazione per i clienti domestici (€/trimestre per punto di riconsegna) |                                       | III trimestre 2024 (1) |       |       |       |       | IV trimestre 2024 (1) |       |       |       |       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|------------------------|-------|-------|-------|-------|-----------------------|-------|-------|-------|-------|
|                                                                                             |                                       | Zona climatica (z)     |       |       |       |       | Zona climatica (z)    |       |       |       |       |
|                                                                                             |                                       | A/B                    | C     | D     | E     | F     | A/B                   | C     | D     | E     | F     |
| <i>Famiglie fino a 4 componenti (j=1)</i>                                                   |                                       |                        |       |       |       |       |                       |       |       |       |       |
| u=AC                                                                                        | Acqua calda sanitaria e/o Uso cottura | 11,04                  | 11,04 | 11,04 | 11,04 | 11,04 | 11,04                 | 11,04 | 11,04 | 11,04 | 11,04 |
| u=R                                                                                         | Riscaldamento                         | 0                      | 0     | 0     | 0     | 1,84  | 16,56                 | 26,68 | 37,72 | 53,36 | 50,6  |

|       |                                                             |      |      |      |      |     |       |       |       |       |      |
|-------|-------------------------------------------------------------|------|------|------|------|-----|-------|-------|-------|-------|------|
| u=ACR | Acqua calda sanitaria e/o<br>Uso cottura +<br>Riscaldamento | 8,28 | 8,28 | 8,28 | 8,28 | 9,2 | 23,92 | 33,12 | 44,16 | 67,16 | 64,4 |
|-------|-------------------------------------------------------------|------|------|------|------|-----|-------|-------|-------|-------|------|

*Famiglie oltre a 4  
componenti (j=2)*

|       |                                                             |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
|-------|-------------------------------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| u=AC  | Acqua calda sanitaria e/o<br>Uso cottura                    | 15,64 | 15,64 | 15,64 | 15,64 | 15,64 | 15,64 | 15,64 | 15,64 | 15,64 | 15,64 |
| u=R   | Riscaldamento                                               | 0     | 0     | 0     | 0     | 1,84  | 18,4  | 30,36 | 43,24 | 59,8  | 57,04 |
| u=ACR | Acqua calda sanitaria e/o<br>Uso cottura +<br>Riscaldamento | 13,8  | 12,88 | 12,88 | 12,88 | 13,8  | 29,44 | 41,4  | 54,28 | 64,4  | 61,64 |

Fonte: ARERA

**Tabella 5- Ammontare del bonus sociale gas per i clienti in stato di disagio economico con ISEE compreso tra 9.530 e 15.000 (€/anno per punto di riconsegna) – I e II trimestre 2024**

| Ammontare della<br>compensazione per i clienti<br>domestici (€/trimestre per<br>punto di riconsegna) |                                                             | III trimestre 2024 (1) |       |       |       |       | IV trimestre 2024 (1) |      |       |       |       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|------------------------|-------|-------|-------|-------|-----------------------|------|-------|-------|-------|
|                                                                                                      |                                                             | Zona climatica (z)     |       |       |       |       | Zona climatica (z)    |      |       |       |       |
|                                                                                                      |                                                             | A/B                    | C     | D     | E     | F     | A/B                   | C    | D     | E     | F     |
| <i>Famiglie fino a 4 componenti<br/>(j=1)</i>                                                        |                                                             |                        |       |       |       |       |                       |      |       |       |       |
| u=AC                                                                                                 | Acqua calda sanitaria e/o<br>Uso cottura                    | 9,1                    | 9,1   | 9,1   | 9,1   | 9,1   | 9,1                   | 9,1  | 9,1   | 9,1   | 9,1   |
| u=R                                                                                                  | Riscaldamento                                               | 40,95                  | 44,59 | 55,51 | 58,24 | 55,51 | 0                     | 2,73 | 6,37  | 5,46  | 9,1   |
| u=ACR                                                                                                | Acqua calda sanitaria e/o<br>Uso cottura +<br>Riscaldamento | 45,5                   | 49,14 | 60,06 | 70,98 | 67,34 | 7,28                  | 9,1  | 12,74 | 12,74 | 16,38 |

*Famiglie oltre a 4  
componenti (j=2)*

|      |                                          |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
|------|------------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| u=AC | Acqua calda sanitaria e/o<br>Uso cottura | 12,74 | 12,74 | 12,74 | 12,74 | 12,74 | 12,74 | 12,74 | 12,74 | 12,74 | 12,74 |
| u=R  | Riscaldamento                            | 44,59 | 50,05 | 63,7  | 65,52 | 62,79 | 0     | 3,64  | 7,28  | 5,46  | 10,01 |

|       |                                                             |       |       |       |       |      |       |       |       |       |       |
|-------|-------------------------------------------------------------|-------|-------|-------|-------|------|-------|-------|-------|-------|-------|
| u=ACR | Acqua calda sanitaria e/o<br>Uso cottura +<br>Riscaldamento | 50,96 | 57,33 | 71,89 | 66,43 | 63,7 | 10,92 | 13,65 | 17,29 | 15,47 | 19,11 |
|-------|-------------------------------------------------------------|-------|-------|-------|-------|------|-------|-------|-------|-------|-------|

Fonte: ARERA

**Tabella 6- Ammontare del bonus sociale gas per i clienti in stato di disagio economico con ISEE compreso tra 9.530 e 15.000 (€/anno per punto di riconsegna) – III e IV trimestre 2024**

| Ammontare della<br>compensazione per i clienti<br>domestici (€/trimestre per<br>punto di riconsegna) |                                                                | I trimestre 2024 (1) |      |      |      |      | II trimestre 2024 (1) |       |       |       |       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|----------------------|------|------|------|------|-----------------------|-------|-------|-------|-------|
|                                                                                                      |                                                                | Zona climatica (z)   |      |      |      |      | Zona climatica (z)    |       |       |       |       |
|                                                                                                      |                                                                | A/B                  | C    | D    | E    | F    | A/B                   | C     | D     | E     | F     |
| <i>Famiglie fino a 4<br/>componenti (j=1)</i>                                                        |                                                                |                      |      |      |      |      |                       |       |       |       |       |
| u=AC                                                                                                 | Acqua calda<br>sanitaria e/o<br>Uso cottura                    | 9,2                  | 9,2  | 9,2  | 9,2  | 9,2  | 9,2                   | 9,2   | 9,2   | 9,2   | 9,2   |
| u=R                                                                                                  | Riscaldamento                                                  | 0                    | 0    | 0    | 0    | 1,84 | 12,88                 | 21,16 | 30,36 | 42,32 | 40,48 |
| u=ACR                                                                                                | Acqua calda<br>sanitaria e/o<br>Uso cottura +<br>Riscaldamento | 6,44                 | 6,44 | 6,44 | 6,44 | 7,36 | 19,32                 | 26,68 | 34,96 | 53,36 | 51,52 |

*Famiglie oltre a 4  
componenti (j=2)*

|       |                                                                |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
|-------|----------------------------------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| u=AC  | Acqua calda<br>sanitaria e/o<br>Uso cottura                    | 12,88 | 12,88 | 12,88 | 12,88 | 12,88 | 12,88 | 12,88 | 12,88 | 12,88 | 12,88 |
| u=R   | Riscaldamento                                                  | 0     | 0     | 0     | 0     | 1,84  | 14,72 | 23,92 | 34,96 | 47,84 | 46    |
| u=ACR | Acqua calda<br>sanitaria e/o<br>Uso cottura +<br>Riscaldamento | 11,04 | 10,12 | 10,12 | 10,12 | 11,04 | 23,92 | 33,12 | 43,24 | 51,52 | 49,68 |

Fonte: ARERA

**Tabella 7 - Ammontare del bonus elettrico per i clienti in stato di disagio fisico, anno 2024**

| Extra consumo rispetto a utente tipo<br>(2700/kWh/anno) |                 | 2024 Bonus ordinario (CCF)<br>€/anno per punto di prelievo |
|---------------------------------------------------------|-----------------|------------------------------------------------------------|
| <b>FASCIA MINIMA</b><br>fino a 600<br>kWh/anno          | fino a 3 kW     | 139,08                                                     |
|                                                         | 3,5 kW          | 179,34                                                     |
|                                                         | 4,0 kW          | 190,32                                                     |
|                                                         | da 4,5 kW in su | 201,30                                                     |
| <b>FASCIA MEDIA</b><br>tra 600 e 1200<br>kWh/anno       | fino a 3 kW     | 274,50                                                     |
|                                                         | 3,5 kW          | 300,12                                                     |
|                                                         | 4,0 kW          | 314,76                                                     |
|                                                         | da 4,5 kW in su | 325,74                                                     |
| <b>FASCIA MASSIMA</b><br>oltre 1200<br>kWh/anno         | fino a 3 kW     | 409,92                                                     |
|                                                         | 3,5 kW          | 424,56                                                     |
|                                                         | 4,0 kW          | 435,54                                                     |
|                                                         | da 4,5 kW in su | 450,18                                                     |

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 (2024)**

| REGIONE               | BONUS ELETTRICO | REGIONE               | BONUS GAS   |
|-----------------------|-----------------|-----------------------|-------------|
| Campania              | 16,8%           | Lombardia             | 16,1%       |
| Sicilia               | 15%             | Campania              | 13,3%       |
| Lombardia             | 11,1%           | Lazio                 | 10,2%       |
| Puglia                | 9,1%            | Puglia                | 9,6%        |
| Lazio                 | 8,8%            | Piemonte              | 7,8%        |
| Piemonte              | 5,9%            | Sicilia               | 7,2%        |
| Calabria              | 5,8%            | Emilia-Romagna        | 7,1%        |
| Emilia-Romagna        | 4,8%            | Veneto                | 6,2%        |
| Veneto                | 4,4%            | Toscana               | 5,4%        |
| Toscana               | 4,2%            | Calabria              | 3,3%        |
| Sardegna              | 3,4%            | Liguria               | 3,0%        |
| Liguria               | 2,3%            | Abruzzo               | 2,6%        |
| Abruzzo               | 1,9%            | Marche                | 2,4%        |
| Marche                | 1,7%            | Friuli-Venezia Giulia | 1,6%        |
| Friuli-Venezia Giulia | 1,3%            | Umbria                | 1,6%        |
| Umbria                | 1,2%            | Basilicata            | 1,2%        |
| Basilicata            | 1,0%            | Trentino-Alto Adige   | 0,6%        |
| Trentino-Alto Adige   | 0,7%            | Molise                | 0,6%        |
| Molise                | 0,5%            | Sardegna              | 0,1%        |
| Valle d'Aosta         | 0,1%            | Valle d'Aosta/        | 0,1%        |
| <b>Totale</b>         | <b>100,0%</b>   |                       | <b>100%</b> |

Fonte: SII

**Tabella 2- Ripartizione percentuale dei nuclei percettori di bonus elettrico per disagio fisico per regione al 31 dicembre (2023-2024)**

| REGIONE               | Numero beneficiari<br>al 31/12/2023 | Numero<br>beneficiari<br>al 31/12/2024 | Var.          |
|-----------------------|-------------------------------------|----------------------------------------|---------------|
| Lombardia             | 14.935                              | 17.176                                 | 13,05%        |
| Sicilia               | 5.706                               | 7.066                                  | 19,25%        |
| Campania              | 5.401                               | 6.695                                  | 19,33%        |
| Veneto                | 5.359                               | 6.159                                  | 12,99%        |
| Puglia                | 5.176                               | 6.074                                  | 14,78%        |
| Emilia-Romagna        | 4.968                               | 5.680                                  | 12,54%        |
| Piemonte              | 4.854                               | 5.793                                  | 16,21%        |
| Lazio                 | 3.966                               | 4.796                                  | 17,31%        |
| Toscana               | 2.287                               | 2.596                                  | 11,90%        |
| Marche                | 2.136                               | 2.457                                  | 13,06%        |
| Calabria              | 2.029                               | 2.609                                  | 22,23%        |
| Abruzzo               | 1.779                               | 2.126                                  | 16,32%        |
| Liguria               | 1.412                               | 1.572                                  | 10,18%        |
| Trentino-Alto Adige   | 1.222                               | 1.630                                  | 25,03%        |
| Sardegna              | 929                                 | 1.634                                  | 43,15%        |
| Friuli-Venezia Giulia | 928                                 | 1.090                                  | 14,86%        |
| Umbria                | 875                                 | 1.026                                  | 14,72%        |
| Basilicata            | 519                                 | 605                                    | 14,21%        |
| Molise                | 252                                 | 281                                    | 10,32%        |
| Valle d'Aosta         | 95                                  | 110                                    | 13,64%        |
| <b>Totale</b>         | <b>64.828</b>                       | <b>77.175</b>                          | <b>16,00%</b> |

Fonte: SGAtè