

DELIBERAZIONE 28 APRILE 2026

138/2026/R/COM

AVVIO DI PROCEDIMENTO PER L'INTRODUZIONE DI NUOVE MISURE DI TUTELA RAFFORZATA PER I CLIENTI/UTENTI TITOLARI DI BONUS SOCIALI E PER L'ESTENSIONE AI SETTORI AMBIENTALI DI ALCUNE MISURE GIÀ ESISTENTI NEI SETTORI ENERGETICI

L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE

Nella 1384^a riunione del 28 aprile 2026

VISTI:

- la direttiva 2000/60/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio, del 23 ottobre 2000, che istituisce un “Quadro per l’azione comunitaria in materia di acque”;
- la direttiva 2008/98/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 19 novembre 2008 relativa ai rifiuti;
- il Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016, n. 2016/679;
- la direttiva 2018/851/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 30 maggio 2018 che modifica la direttiva 2008/98/CE;
- la direttiva (UE) 2019/882 del Parlamento europeo e del Consiglio del 17 aprile 2019, sui requisiti di accessibilità dei prodotti e dei servizi;
- la direttiva (UE) 2019/944 del Parlamento europeo e del Consiglio del 5 giugno 2019 relativa a norme comuni per il mercato interno dell’energia elettrica e che modifica la direttiva 2012/27/UE;
- la direttiva 2020/2184/UE del Parlamento europeo e del Consiglio concernente la qualità delle acque destinate al consumo umano;
- la direttiva (UE) 2024/1788 del Parlamento europeo e del Consiglio del 13 giugno 2024 relativa a norme comuni per i mercati interni del gas rinnovabile, del gas naturale e dell’idrogeno, che modifica la direttiva (UE) 2023/1791 e che abroga la direttiva 2009/73/CE;
- la Raccomandazione (UE) 2023/2407 della Commissione europea del 20 ottobre 2023 sulla povertà energetica (di seguito: Raccomandazione 2023/2407);
- la legge 14 novembre 1995, n. 481, come successivamente modificata e integrata, recante “Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità” (di seguito: legge 481/95);
- la legge 23 dicembre 2005, n. 266, recante “Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato” e, in particolare, l’articolo 1, comma 375 che prevede la definizione di criteri per l'applicazione delle tariffe agevolate ai soli clienti

- economicamente svantaggiati;
- la legge 27 dicembre 2013, n. 147, recante “Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge di stabilità 2014)” e, in particolare, l'articolo 1, comma 639, con il quale è stata istituita la tassa sui rifiuti (TARI), a copertura del costo del servizio di gestione dei rifiuti urbani ed assimilati;
 - la legge 28 dicembre 2015, n. 221, recante “Disposizioni in materia ambientale per promuovere misure di green economy e per il contenimento dell'uso eccessivo di risorse naturali”;
 - la legge 4 agosto 2017, n. 124 recante “Legge annuale per il mercato e la concorrenza”;
 - la legge 16 dicembre 2024 n. 193 recante “Legge annuale per il mercato e la concorrenza 2023” e, in particolare l’articolo 24 in materia di accesso dei clienti domestici vulnerabili al servizio di tutele gradualità;
 - il decreto-legge 13 maggio 2011, n. 70, che istituiva l’Agenzia nazionale di vigilanza sulle risorse idriche definendone i relativi poteri tariffari e di qualità del servizio, convertito con modificazioni in legge 12 luglio 2011, n. 106 (di seguito: decreto-legge 70/11);
 - il decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, che ha soppresso l’Agenzia nazionale di vigilanza sulle risorse idriche e ha trasferito le funzioni di regolazione e controllo dei servizi idrici all’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, convertito con modificazioni dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214 (di seguito: decreto-legge 201/11);
 - il decreto-legge 26 ottobre 2019, n. 124, recante “Disposizioni urgenti in materia fiscale e per esigenze indifferibili”, convertito con modificazioni dalla legge 19 dicembre 2019, n. 157 (di seguito: decreto-legge 124/19);
 - il decreto-legge 9 agosto 2022, n. 115, convertito con legge 21 settembre 2022, n. 142, recante “Misure urgenti in materia di energia, emergenza idrica, politiche sociali e industriali” e in particolare l’art. 2, che prevede, tra l’altro, che i venditori siano tenuti a offrire ai clienti vulnerabili (inclusivi dei clienti economicamente svantaggiati) la fornitura di gas naturale a un prezzo definito dall’Autorità;
 - il decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79, recante “Norme comuni per il mercato interno dell'energia elettrica”;
 - il decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164, recante “Norme comuni per il mercato interno del gas naturale”;
 - il decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, recante “Codice in materia di protezione dei dati personali, recante disposizioni per l’adeguamento dell’ordinamento nazionale al regolamento (UE) n. 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE”;
 - il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, recante “Norme in materia ambientale”;
 - il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante “Codice del consumo, a norma dell'articolo 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229”;
 - il decreto legislativo 1° giugno 2011, n. 93, recante “Attuazione delle direttive 2009/72/CE, 2009/73/CE e 2008/92/CE relative a norme comuni per il mercato interno dell'energia elettrica, del gas naturale e ad una procedura comunitaria sulla trasparenza

- dei prezzi al consumatore finale industriale di gas e di energia elettrica, nonché abrogazione delle direttive 2003/54/CE e 2003/55/CE;
- il decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 210, di attuazione, tra l'altro, della direttiva UE 2019/944, del Parlamento europeo e del Consiglio, del 5 giugno 2019, relativa a norme comuni per il mercato interno dell'energia elettrica e, in particolare, l'art. 11, che prevede che i clienti vulnerabili (inclusivi dei clienti economicamente svantaggiati o che utilizzano apparecchiature elettromedicali salvavita) hanno diritto a essere riforniti di energia elettrica secondo le condizioni disciplinate dall'Autorità;
 - il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 13 ottobre 2016, recante "Tariffa sociale del servizio idrico integrato" (di seguito: d.P.C.M. 13 ottobre 2016);
 - il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 21 gennaio 2025, n. 24 recante "Regolamento recante principi e criteri per la definizione delle modalità applicative delle agevolazioni tariffarie in favore degli utenti domestici del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani in condizioni economico-sociali disagiate" pubblicato nella G.U. n. 60 del 13 marzo 2025 (di seguito: d.P.C.M. 21 gennaio 2025);
 - il decreto interministeriale 28 dicembre 2007, recante "Determinazione dei criteri per la definizione delle compensazioni della spesa sostenuta per la fornitura di energia elettrica per i clienti economicamente svantaggiati e per i clienti in gravi condizione di salute" (di seguito: Decreto interministeriale 28 dicembre 2007);
 - il decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze 1° giugno 2016, recante "Approvazione dello Statuto della Cassa per i servizi energetici e ambientali" e in particolare l'articolo 1, comma 5, lett. a) e d);
 - il decreto del Ministro dello Sviluppo economico 29 dicembre 2016 recante "Riforma del bonus elettrico" (di seguito: D. M. 29 dicembre 2016);
 - la deliberazione dell'Autorità di Regolazione per energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 21 luglio 2011 ARG/gas 99/11 recante "Disposizioni per il mercato della vendita al dettaglio del gas naturale: servizio di default, acquisto e perdita della responsabilità dei prelievi e approvazione del Testo Integrato Morosità Gas (TIMG). Modifiche e integrazioni alla disciplina vigente in materia di contenimento del rischio creditizio per il mercato della vendita al dettaglio di energia elettrica" e il relativo Allegato A, recante "Testo integrato morosità gas" (TIMG);
 - la deliberazione dell'Autorità 28 dicembre 2012, 586/2012/R/idr, recante "Approvazione della prima direttiva per la trasparenza dei documenti di fatturazione del servizio idrico integrato" e il relativo Allegato A;
 - deliberazione dell'Autorità 19 giugno 2014, 285/2014/R/com, recante "Avvio di procedimento per la definizione di misure destinate ai clienti con bonus sociale elettrico e/o gas";
 - la deliberazione dell'Autorità 29 maggio 2015, 258/2015/R/eel, recante primi interventi in materia di morosità nei mercati retail dell'energia elettrica e gas naturale e revisione dei tempi dello switching nel settore del gas naturale e il relativo Allegato A recante "Testo integrato della morosità elettrica" (TIMOE);
 - la deliberazione dell'Autorità 4 dicembre 2015, 584/2015/R/com recante "Approvazione di misure ulteriori di tutela per i clienti domestici titolari di bonus sociale elettrico e/o gas" (di seguito: deliberazione 584/2015/R/com);

- la deliberazione dell’Autorità 23 dicembre 2015, 655/2015/R/idr e il relativo allegato A, recante “Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono” (RQSII);
- la deliberazione dell’Autorità 4 agosto 2016, 463/2016/R/com recante “Disposizioni relative alla fatturazione di periodo, indennizzi a carico dei venditori e delle imprese di distribuzione e ulteriori obblighi in capo alle suddette imprese, in tema di misura” e il relativo Allegato A, recante “Testo integrato delle disposizioni dell’Autorità per l’Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico in materia fatturazione del servizio di vendita al dettaglio per i clienti di energia elettrica e di gas naturale” (TIF);
- la deliberazione dell’Autorità 27 luglio 2017, 555/2017/R/com, recante “Offerte “A Prezzo Libero A Condizioni Equiparate di Tutela” (offerte P.L.A.C.E.T.) e condizioni contrattuali minime per le forniture ai clienti finali domestici e alle piccole imprese nei mercati liberi dell’energia elettrica e del gas naturale”, e il relativo Allegato A;
- la deliberazione dell’Autorità 27 dicembre 2017, 917/2017/R/idr, recante “Regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQTI)” e il relativo Allegato A;
- la deliberazione dell’Autorità 28 giugno 2018, 368/2018/R/com, recante “Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali” e il relativo Allegato A;
- la deliberazione dell’Autorità 16 luglio 2019, 311/2019/R/idr e il relativo allegato A, recante “Regolazione della morosità nel servizio idrico integrato”;
- la deliberazione dell’Autorità 31 ottobre 2019, 444/2019/R/rif, recante “Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati” e il relativo allegato A (TITR);
- la deliberazione dell’Autorità 23 febbraio 2021, 63/2021/R/com, recante “Modalità applicative del regime di riconoscimento automatico agli aventi diritto dei bonus sociali elettrico, gas e idrico per disagio economico” (di seguito: deliberazione 63/2021/R/com) e i relativi Allegati A, B, C e D;
- la deliberazione dell’Autorità 18 gennaio 2022, 15/2022/R/rif, recante “Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani” e il relativo Allegato A, recante “Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani” (TQRIF);
- la deliberazione dell’Autorità 14 marzo 2023, 100/2023/R/com, recante “Disposizioni per la rimozione del servizio di tutela del gas naturale, la definizione delle condizioni di fornitura del gas naturale ai clienti vulnerabili e l’adeguamento di obblighi informativi per l’energia elettrica e il gas” e il relativo Allegato A (TIVG);
- la deliberazione dell’Autorità 14 marzo 2023, 102/2023/R/gas, recante “Disposizioni per l’identificazione dei clienti vulnerabili nel mercato del gas naturale”;
- la deliberazione dell’Autorità 3 agosto 2023, 362/2023/R/eel, recante “Disposizioni per l’erogazione del servizio a tutele gradualmente per i clienti domestici non vulnerabili del settore dell’energia elettrica, di cui alla legge 4 agosto 2017, n. 124 (legge annuale per il mercato e la concorrenza) e il relativo Allegato A, recante “Testo integrato delle disposizioni dell’Autorità per l’erogazione dei servizi di vendita dell’energia elettrica di ultima istanza”;

- la deliberazione dell’Autorità 27 dicembre 2023, 617/2023/R/eel, recante “Approvazione delle regolazioni output-based e della qualità commerciale dei servizi di distribuzione e misura dell’energia elettrica, a valere dal 1° gennaio 2024”, e il relativo Allegato A (TIQD);
- la deliberazione dell’Autorità 28 dicembre 2023, 639/2023/R/IDR (di seguito: deliberazione 639/2023/R/IDR), recante “Approvazione del metodo tariffario idrico per il quarto periodo regolatorio (MTI-4)”, e il relativo Allegato A (MTI-4);
- la deliberazione dell’Autorità 21 gennaio 2025, 10/2025/R/eel, recante “Modalità per chiedere l’accesso al servizio a tutele gradualità da parte dei clienti domestici vulnerabili, in attuazione delle disposizioni dell’articolo 24, della legge 193/24”;
- la deliberazione dell’Autorità 29 luglio 2025, 355/2025/R/rif, recante “Disposizioni per il riconoscimento del bonus sociale rifiuti agli utenti domestici del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani in condizioni economico sociali disagiate, in attuazione dell’articolo 57-bis del decreto-legge 124/19 e del d.P.C.M 21 gennaio 2025, n. 24, e modificazioni alle deliberazioni dell’Autorità 63/2021/R/com, 366/2021/R/com, 55/2018/E/idr e al TICO” (di seguito: deliberazione 355/2025/R/rif) e il relativo Allegato A, recante “Testo Unico per la regolazione delle modalità applicative per il riconoscimento del bonus sociale rifiuti” (di seguito: TUBR);
- la deliberazione 29 luglio 2025, 370/2025/R/com, recante “Avvio di procedimento per la formazione di provvedimenti in materia di bonus sociali dell’energia elettrica e del gas naturale non erogabili” (di seguito: deliberazione 370/2025/R/com);
- la deliberazione dell’Autorità 5 agosto 2025, 399/2025/R/com, recante “Revisione della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale” e il relativo Allegato A Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV);
- la deliberazione dell’Autorità 23 dicembre 2025, 584/2025/R/rif, recante “Disposizioni per l’ulteriore minimizzazione dei flussi di dati relativi al bonus sociale rifiuti e per l’integrazione e la rettifica di errori materiali del TUBR”;
- la deliberazione dell’Autorità 20 gennaio 2026, 2/2026/R/com, recante “Aggiornamento dei valori soglia dell’ISEE per l’accesso ai bonus sociali elettrico, gas, idrico e rifiuti dal 1° gennaio 2026”;
- la deliberazione dell’Autorità 3 marzo 2026, 59/2026/R/com, recante “Avvio di procedimento per la riforma del sistema indennitario: efficientamento e responsabilizzazione della controparte commerciale” (di seguito: deliberazione 59/2026/R/com);
- il documento per la consultazione dell’Autorità 21 aprile 2026, 130/2026/R/eel, recante “Disposizioni per la definizione della regolazione del servizio a tutele gradualità per i clienti domestici non vulnerabili e le piccole imprese connesse in bassa tensione del settore dell’energia elettrica e delle modalità per la proposta della migliore offerta ai clienti attualmente serviti nel servizio a tutele gradualità”.

CONSIDERATO CHE:

- la legge 481/95 affida all’Autorità, tra gli altri, il compito di promuovere la tutela degli

interessi di utenti e consumatori, tenuto conto della normativa comunitaria in materia e degli indirizzi di politica generale formulati dal Governo, nonché di armonizzare, nella definizione del sistema tariffario, gli obiettivi economico-finanziari dei soggetti esercenti il servizio con gli obiettivi generali di carattere sociale;

- la legge 481/95 prevede, altresì, che l’Autorità controlli lo svolgimento dei servizi con poteri di ispezione, di accesso, di acquisizione della documentazione e delle notizie utili;
- il decreto-legge 201/11, trasferendo all’Autorità le funzioni di regolazione e controllo dei servizi idrici, previste dal decreto-legge 70/11 per l’Agenzia nazionale di vigilanza delle risorse idriche, ha precisato che tali funzioni *“vengono esercitate con i medesimi poteri attribuiti all’Autorità stessa dalla legge 14 novembre 1995, n. 481”* per i settori dell’energia elettrica e del gas naturale;
- l’articolo 1, comma 527, della legge 205/17, ha assegnato all’Autorità funzioni di regolazione e controllo in materia di rifiuti urbani, precisando che tali funzioni sono esercitate *“con i medesimi poteri e nel quadro dei principi, delle finalità e delle attribuzioni, anche di natura sanzionatoria, stabiliti dalla legge 481/95”*.

CONSIDERATO, ANCHE, CHE:

- con il decreto interministeriale 28 dicembre 2007 il Governo ha adottato misure di tutela a favore dei clienti domestici economicamente disagiati, nonché per i clienti domestici in gravi condizioni di salute, istituendo un regime di compensazione della spesa per la fornitura di energia elettrica sostenuta:
 - dai clienti domestici economicamente svantaggiati, come risultanti dall’attestazione ISEE (c.d. bonus sociale elettrico per disagio economico);
 - dai clienti domestici in gravi condizioni di salute che richiedono l’uso di apparecchiature salvavita (c.d. bonus sociale elettrico per disagio fisico);
- successivamente, con il decreto-legge 185/08, il Governo ha esteso alla fornitura di gas naturale il diritto alla compensazione della spesa istituendo il bonus sociale gas; con il medesimo decreto ha, altresì, previsto il bonus sociale anche per i nuclei familiari con almeno quattro figli a carico in possesso di un’attestazione ISEE inferiore o uguale a 20.000 euro;
- il decreto del Ministro della Salute 13 gennaio 2011 ha integrato le disposizioni relative ai soggetti che utilizzano apparecchiature elettromedicali per supporto vitale introdotte del richiamato decreto del 2007, individuando l’elenco delle apparecchiature salvavita che consentono l’accesso al bonus per disagio fisico;
- in seguito, il d.P.C.M. 13 ottobre 2016 ha dettato direttive in materia di bonus sociale idrico per tutti gli utenti domestici residenti ovvero nuclei familiari, di cui sono accertate le condizioni di disagio economico sociale (come risultante in base all’attestazione ISEE, in coerenza con il settore elettrico e gas);
- l’articolo 57-bis del decreto-legge 124/19 ha innovato la disciplina in materia di bonus sociali prevedendo che, dal 2021, i bonus sociali per la fornitura dell’energia elettrica e del gas naturale e le agevolazioni relative al servizio idrico integrato, precedentemente erogati a seguito di espressa domanda del cittadino, venissero

riconosciuti automaticamente a tutti i soggetti il cui ISEE fosse compreso entro i limiti stabiliti dalla legislazione vigente;

- il d.P.C.M. 21 gennaio 2025 ha introdotto, ai sensi del medesimo articolo 57-*bis* del decreto-legge 124/19, anche nel settore dei rifiuti, il bonus sociale a favore degli utenti domestici del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani in condizioni economicamente svantaggiate;
- l’Autorità ha recepito le richiamate disposizioni, istituendo, a partire dal 2021, un sistema di compensazione della spesa per la fornitura elettrica, gas, idrica e, dal 2025, anche per la spesa per il servizio di gestione dei rifiuti urbani, che prevede che l’importo dovuto per le richiamate forniture e/o utenze sia scontato per tutti i nuclei familiari che siano in possesso di un’attestazione ISEE inferiore o uguale a 9.796 euro e a 20.000 euro per le famiglie con almeno 4 figli a carico;
- in particolare, l’Autorità:
 - con la deliberazione 63/2021/R/com, ha definito le nuove modalità applicative del regime di riconoscimento automatico del bonus sociale elettrico, gas e idrico a favore dei clienti ovvero utenti che versano in condizioni di disagio economico, articolando le disposizioni in diversi Allegati;
 - con la successiva deliberazione 355/2025/R/rif ha approvato il Testo Unico per la regolazione delle modalità applicative per il riconoscimento del bonus sociale rifiuti.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- con la deliberazione 584/2015/R/com l’Autorità ha introdotto, a partire dal 1° luglio 2016, un primo insieme organico di misure di tutela ulteriori rispetto alle agevolazioni economiche (bonus sociali) rivolte ai clienti finali elettrici e gas titolari di bonus sociale serviti nel mercato libero;
- nello specifico, con tale provvedimento, l’Autorità ha disposto, tra l’altro:
 - l’estensione delle condizioni più favorevoli di rateizzazione previste per i clienti serviti in tutela - definite nei Testi Integrati di riferimento (TIV per il settore elettrico e TIVG per il settore gas) - ai clienti beneficiari del bonus sociale anche nel caso in cui avessero sottoscritto un contratto nel mercato libero;
 - la facoltà per i venditori di energia elettrica e gas di offrire condizioni di rateizzazione più favorevoli rispetto agli standard minimi previsti dalla regolazione ordinaria dell’Autorità, purché tali condizioni non risultassero discriminatorie e fossero comunicate preventivamente al cliente che, comunque, rimaneva libero di scegliere se avvalersi o meno di tali condizioni;
 - la disciplina delle modalità di costituzione in mora, della relativa rateizzazione e del contenuto della relativa comunicazione, con l’obiettivo di assicurare trasparenza e adeguatezza delle informazioni fornite ai clienti finali in condizioni di disagio economico, prevedendone l’applicazione sia nel servizio di tutela, sia nel mercato libero;
- l’estensione del bonus sociale al servizio idrico integrato e al servizio di gestione dei rifiuti urbani ha reso pertanto non omogenee, tra i settori regolati le ulteriori misure a

tutela dei nuclei familiari in condizione di disagio economico, al momento previste solo per alcune tipologie di fornitura dei settori energetici.

CONSIDERATO, ALTRESÌ, CHE:

- i nuclei familiari in condizioni di disagio economico hanno dovuto affrontare, negli ultimi anni, ingenti aumenti dei prezzi, con particolare riferimento ai settori energetici, che hanno indotto il Governo a interventi di natura economica aggiuntiva rispetto all'erogazione dei bonus sociali e che nel 2023 hanno indotto la Commissione Europea a intervenire, con la Raccomandazione 2023/2407, sul tema della povertà energetica, sollecitando azioni di tutela opportunamente mirate da parte degli Stati Membri;
- nello specifico, nel punto 7 della menzionata Raccomandazione, la Commissione esorta, tra l'altro, gli Stati membri a *“mettere in atto misure per prevenire le sospensioni della fornitura a clienti in condizioni di povertà energetica e ai clienti vulnerabili, attraverso regimi mirati di sostegno finanziario e azioni, nel breve e nel lungo termine, compresi piani di pagamento e consulenza sull'efficienza energetica, contratti di fornitura alternativa o assistenza dei servizi sociali e delle organizzazioni della società civile.”*;
- nei *considerando* della medesima Raccomandazione la Commissione evidenzia che:
 - *“Il concetto di povertà energetica è collegato a quello di clienti vulnerabili, pur rimanendone distinto. L'articolo 28 della direttiva (UE) 2019/944 del Parlamento europeo e del Consiglio ⁽¹⁵⁾ e l'articolo 3, paragrafo 3, della direttiva 2009/73/CE del Parlamento europeo e del Consiglio ⁽¹⁶⁾ impongono agli Stati membri di definire il concetto di cliente vulnerabile, che può fare riferimento alla povertà energetica e ad altri criteri, quali la dipendenza critica dalle apparecchiature elettriche per motivi di salute e l'età”*;
 - *“Un'efficace comunicazione e una facile condivisione delle informazioni svolgono un ruolo essenziale. Le famiglie in condizioni di povertà energetica hanno esigenze e capacità diverse di partecipazione, e forse un accesso limitato alle informazioni utili.”*;
- la situazione congiunturale di grave tensione geopolitica sta determinando ripercussioni significative sui prezzi nei mercati internazionali dell'energia e in particolare di quello del gas naturale; tali dinamiche producono impatti significativi per tutti i clienti e, in misura ancora più marcata, per quelli in condizione di disagio economico caratterizzati da vincoli di spesa stringenti;
- i Rapporti relativi al funzionamento del mercato *retail* predisposti dall'Autorità mostrano, ormai da anni, come il passaggio al mercato libero da parte dei clienti precedentemente serviti in tutela, e tra questi, dei clienti in disagio economico, avvenga progressivamente, con ritmi costanti; tali clienti mantengono comunque il diritto di scegliere di essere forniti a condizioni economiche stabilite dall'Autorità;
- il mercato libero è caratterizzato da prezzi offerti (sia con riferimento alle offerte a prezzo fisso, sia con riferimento a quelle a prezzo variabile) spesso significativamente superiori alle condizioni economiche regolate dall'Autorità riservate a tali clienti;
- il passaggio al mercato libero da parte dei clienti in condizione di disagio economico,

laddove non sia basato su una scelta pienamente informata e consapevole e che risponda effettivamente alle esigenze dei clienti, può quindi limitare e finanche neutralizzare l'effetto di riduzione della spesa per i servizi energetici derivante dal riconoscimento di bonus sociali, finanziati dagli oneri posti a carico della generalità dei clienti/utenti o, in alcuni casi, dal Bilancio dello Stato.

CONSIDERATO, INFINE, CHE:

- anche le interlocuzioni con le associazioni dei consumatori in relazione alle crescenti difficoltà economiche dei clienti e degli utenti titolari di bonus sociali, nonché quanto emerso nel corso di interlocuzioni con l'Autorità Garante nazionale dei diritti delle persone con disabilità, in relazione alla necessità di potenziare le misure di tutela previste per le utenze in condizione di disagio fisico, fanno emergere come le forme di tutela attualmente in vigore potrebbero essere rafforzate ed estese con interventi:
 - a favore dei clienti/utenti in condizioni di disagio economico che, pur non aumentando lo sconto applicato, possano favorire la consapevolezza di tali clienti/utenti, rendere più sostenibile il pagamento delle fatture e/o garantire la ripresa dei pagamenti anche nei casi di morosità, evitando l'applicazione di condizioni di rateizzazione difficilmente compatibili con le condizioni di disagio economico dei clienti ovvero utenti;
 - a tutela dei clienti/utenti in condizioni di disagio fisico, con particolare riferimento a misure volte a favorire la continuità della fornitura di energia elettrica, a limitare eventuali interruzioni del servizio medesimo e/o a rafforzare gli strumenti di informazione volti a contenere i disagi connessi a tali disservizi;
- i dati in possesso dell'Autorità mostrano che:
 - numerosi operatori dei settori energetici e gestori del settore idrico non hanno provveduto a rendicontare correttamente al SII i bonus sociali erogati ai clienti/utenti, non consentendo all'Autorità di monitorare l'effettiva corresponsione dell'agevolazione ai soggetti beneficiari;
 - tra le istanze scritte pervenute allo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente, risultano prevalenti quelle relative alla mancata erogazione dei bonus sociali;
 - sussistono altresì casistiche di bonus riconosciuti ma non erogabili in cui i fondi destinati all'erogazione dei bonus risultano tuttavia trattenuti dagli operatori della filiera, siano essi distributori o venditori;
- con la deliberazione 370/2025/R/com, l'Autorità ha avviato un procedimento per la formazione di provvedimenti in materia di bonus sociali dell'energia elettrica e del gas naturale non erogabili, ivi inclusa l'individuazione dei criteri per pervenire alla definizione di "bonus sociali non erogabili" inequivocabile per tutti i soggetti della filiera;
- con la deliberazione 59/2026/R/com l'Autorità ha recentemente avviato un procedimento finalizzato alla riforma del sistema indennitario, anche al fine di potenziare le tutele per la generalità dei clienti finali e di individuare ulteriori interventi riguardo alle modalità di gestione della morosità del cliente finale.

RITENUTO, PERTANTO, NECESSARIO:

- avviare un procedimento per l'introduzione di nuove misure di tutela rafforzata per i clienti/utenti titolari di bonus sociali e per l'estensione ai settori ambientali delle ulteriori misure di tutela già esistenti nel settore energetico, al fine di:
 - favorire una maggiore sostenibilità economica dei servizi energetici e ambientali per i clienti/utenti in condizione di disagio economico, anche mediante l'introduzione di nuovi strumenti di tutela;
 - favorire, prima della stipula del contratto e in fase di modifica/rinnovo dello stesso, una maggiore comprensione dell'offerta proposta dal venditore a questa tipologia di clienti e quindi una scelta informata e consapevole tra le opzioni disponibili, massimizzando l'efficacia della misura dei bonus e al contempo minimizzando i relativi oneri posti a carico della generalità dei clienti/utenti;
 - estendere, laddove possibile, le ulteriori misure di tutela, già esistenti nei mercati energetici, anche agli utenti del servizio idrico integrato e del servizio di gestione dei rifiuti urbani percettori di bonus sociale, in quanto meritevoli del medesimo sistema di tutele attualmente previsto per i clienti elettrici e gas percettori di bonus, garantendo omogeneità di trattamento di clienti e utenti finali in condizione di disagio economico, indipendentemente dal mercato in cui sono serviti e dalla tipologia di servizio acquistato, ovvero erogato;
 - minimizzare le situazioni di ritardata o mancata corresponsione del bonus sociale nei diversi settori regolati;
 - rafforzare e rendere più chiaro e trasparente il quadro regolatorio relativo alle interruzioni programmate dell'energia elettrica, con particolare riferimento alle misure di protezione previste per i clienti che utilizzano apparecchiature salvavita alimentate a energia elettrica;
- prevedere che, nell'ambito del procedimento di cui al precedente alinea, anche in coerenza con le raccomandazioni della Commissione europea sul tema della povertà energetica, sia pertanto valutata, tra l'altro, l'introduzione di:
 - misure ulteriori per ampliare le tutele applicabili ai clienti/utenti percettori di bonus sociale quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, l'adozione di strumenti atti a garantire maggiore consapevolezza nella scelta delle opzioni a disposizione attraverso ulteriori specifici obblighi di trasparenza a carico dei venditori;
 - interventi relativi alle modalità di gestione della rateizzazione e dell'eventuale morosità dei percettori di bonus, con riferimento, tra l'altro, alle conseguenze del mancato pagamento di una o più rate, anche in termini di sospensione del piano stesso, applicazione di interessi moratori, e, in ultimo, di distacco della fornitura;
 - misure di tutela individuale per i clienti/utenti, quali indennizzi automatici a favore dei clienti/utenti in caso di ritardi nell'erogazione degli stessi bonus, in aggiunta ai provvedimenti sanzionatori già previsti dalla normativa;
 - misure volte a semplificare il processo di erogazione dei bonus sociali e a rafforzare i meccanismi di rendicontazione;

- misure di *enforcement* sui venditori e sui gestori che non applicano in tutto o in parte le disposizioni normative in materia di bonus sociali e in particolare non erogano correttamente i medesimi bonus ai clienti/utenti beneficiari;
- ulteriori misure di protezione per i soggetti titolari di bonus per disagio fisico e, in particolare, per i clienti che utilizzano apparecchiature salvavita alimentate a energia elettrica, volte per quanto possibile a favorire la continuità della fornitura, limitare eventuali interruzioni del servizio medesimo e rafforzare gli strumenti di informazione, al fine di contenere i disagi connessi alle interruzioni dell'energia elettrica, posto che la regolazione dell'Autorità (il TIQD) già prevede meccanismi incentivanti per la riduzione delle interruzioni;
- nelle more della definizione delle misure di cui al precedente punto, al fine di rendere più chiaro il quadro regolatorio relativo alle interruzioni programmate dell'energia elettrica, semplificare il testo di un articolo dell'Allegato D alla deliberazione 63/2021/R/com;
- stabilire che, nell'ambito del suddetto procedimento si tenga conto, da un lato, delle esigenze di tutela rafforzata per i clienti e utenti in condizione di disagio nonché, dall'altro, della necessità di minimizzare l'impatto dell'intervento in termini di oneri per i venditori/gestori, ponendo in essere misure che non comportino significative distorsioni del buon funzionamento del mercato energetico e dei settori ambientali

DELIBERA

1. di avviare un procedimento finalizzato all'introduzione di nuove misure di tutela rafforzata per i clienti e gli utenti titolari di bonus sociali e per l'estensione delle ulteriori misure di tutela esistenti ai settori ambientali, al fine di:
 - a) favorire una maggiore sostenibilità economica dei servizi energetici e ambientali per i clienti/utenti in condizione di disagio economico, anche mediante l'introduzione di nuovi strumenti di tutela;
 - b) favorire, prima della stipula del contratto e in fase di modifica/rinnovo dello stesso, una maggiore comprensione dell'offerta proposta dal venditore a questa tipologia di clienti e quindi una scelta informata e consapevole tra le opzioni disponibili, massimizzando l'efficacia della misura dei bonus e al contempo minimizzando i relativi oneri posti a carico della generalità dei clienti/utenti;
 - c) estendere, laddove possibile, le ulteriori misure di tutela, già esistenti nei mercati energetici, anche agli utenti del servizio idrico integrato e del servizio di gestione dei rifiuti urbani percettori di bonus sociale, in quanto meritevoli del medesimo sistema di tutele attualmente previsto per i clienti elettrici e gas percettori di bonus, garantendo omogeneità di trattamento di clienti e utenti finali in condizione di disagio economico, indipendentemente dal mercato in cui sono serviti e dalla tipologia di servizio acquistato, ovvero erogato;
 - d) minimizzare le situazioni di ritardata o mancata corresponsione del bonus sociale nei diversi settori regolati;

- e) rafforzare e rendere più chiaro e trasparente il quadro regolatorio relativo alle interruzioni programmate dell'energia elettrica, con particolare riferimento alle misure di protezione previste per i clienti che utilizzano apparecchiature salvavita alimentate a energia elettrica;
2. di prevedere che, nell'ambito del procedimento di cui al punto 1, anche in coerenza con le indicazioni che provengono dalla Commissione europea sul tema della povertà energetica, sia valutata, tra l'altro, l'introduzione di:
- a) misure ulteriori per ampliare le tutele applicabili ai clienti/utenti percettori di bonus sociale quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, l'adozione di strumenti atti a garantire maggiore consapevolezza nella scelta delle opzioni a disposizione attraverso ulteriori specifici obblighi di informazione e trasparenza a carico dei venditori;
 - b) interventi relativi alle modalità di gestione della rateizzazione e dell'eventuale morosità dei percettori di bonus, con riferimento, tra l'altro, alle conseguenze del mancato pagamento di una o più rate, anche in termini di sospensione del piano stesso, applicazione di interessi moratori, e, in ultimo, di distacco della fornitura;
 - c) misure di tutela individuale per i clienti/utenti, quali indennizzi automatici a favore dei clienti/utenti in caso di ritardi nell'erogazione degli stessi bonus, in aggiunta ai provvedimenti sanzionatori già previsti dalla normativa;
 - d) misure volte a semplificare il processo di erogazione dei bonus sociali e a rafforzare i meccanismi di rendicontazione;
 - e) misure di *enforcement* sui venditori e sui gestori che non applicano in tutto o in parte le disposizioni normative in materia di bonus sociali e in particolare non erogano correttamente i medesimi bonus ai clienti/utenti beneficiari;
 - f) ulteriori misure di protezione per i soggetti titolari di bonus per disagio fisico e, in particolare, per i clienti che utilizzano apparecchiature salvavita alimentate a energia elettrica, volte per quanto possibile a favorire la continuità della fornitura, limitare eventuali interruzioni del servizio medesimo e rafforzare gli strumenti di informazione, al fine di contenere i disagi connessi a tali disservizi;
3. nelle more della definizione delle misure di cui al precedente punto 2 lettera f), di sostituire il testo dell'articolo 11, comma 4, dell'Allegato D alla deliberazione 63/2021/R/com con le seguenti parole: *"I clienti domestici in condizione di disagio fisico nella richiesta di ammissione alla compensazione di cui all'Articolo 3, comma 3.1, devono fornire almeno due recapiti telefonici sempre raggiungibili."*;
4. di disporre altresì che, nell'ambito del procedimento di cui al punto 1, possano essere:
- a) attivate apposite modalità di coinvolgimento dei diversi *stakeholders*, anche mediante gruppi di lavoro tecnici, e acquisiti elementi a supporto, ulteriori rispetto a quelli già attualmente disponibili presso l'Autorità, volti a meglio comprendere le esigenze di intervento dei diversi soggetti interessati, nonché avviate specifiche ricognizioni per raccogliere elementi informativi rilevanti e verificare le effettive condizioni economiche e contrattuali applicate ai clienti in disagio economico nel mercato libero;

- b) pubblicati documenti di consultazione, al fine di acquisire un riscontro da tutti i soggetti coinvolti;
5. di attribuire, sotto il coordinamento del Segretario Generale, la responsabilità del procedimento di cui al punto 1 e conferire mandato per l'acquisizione di tutte le informazioni e gli elementi di valutazione utili, per la predisposizione di uno o più documenti di consultazione in relazione alle tematiche di cui ai precedenti commi, nonché per lo svolgimento degli approfondimenti, anche con la convocazione di tavoli tecnici e focus group con i soggetti interessati ritenuti necessari in relazione alle esigenze di conduzione e sviluppo del procedimento, con riferimento:
- a) al punto 2, lettere a), b), c), ed f) al Direttore della Direzione Consumatori e Utenti, in collaborazione, per quanto di competenza, con il Direttore della Direzione Assetti e Governance Ambientale, il Direttore della Direzione Infrastrutture Energia, il Direttore Mercati Energia e il Direttore della Direzione Servizi di Sistema e Monitoraggio Energia;
 - b) al punto 2., lettera d), al Direttore della Direzione Servizi di Sistema e Monitoraggio Energia, d'intesa con il Direttore della Direzione Assetti e Governance Ambientale e con il Direttore della Direzione Consumatori e Utenti;
 - c) al punto 2, lettera e), per quanto di competenza, al Direttore della Direzione Accountability ed Enforcement, al Direttore della Direzione Assetti e Governance Ambientale, al Direttore della Direzione Consumatori e Utenti e al Direttore della Direzione Servizi di Sistema e Monitoraggio Energia;
6. di prevedere che il medesimo procedimento di cui al punto 1 si concluda entro il 31 dicembre 2026.
7. di pubblicare la presente deliberazione ed il testo dell'Allegato D alla deliberazione 63/2021/R/com, come modificato dal presente provvedimento, sul sito internet dell'Autorità www.arera.it.

28 aprile 2026

IL PRESIDENTE
Nicola Dell'Acqua