

**DELIBERAZIONE 5 MAGGIO 2026
150/2026/E/COM**

INTIMAZIONE AD ADEMPIERE ALL'OBBLIGO DI FORNIRE RISCONTRO ALLE RICHIESTE DI INFORMAZIONI DELLO SPORTELLO PER IL CONSUMATORE ENERGIA E AMBIENTE E ALL'OBBLIGO DI EROGAZIONE E RELATIVA RENDICONTAZIONE DEI BONUS SOCIALI PER DISAGIO ECONOMICO

**L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA
RETI E AMBIENTE**

Nella 1385^a riunione del 5 maggio 2026

VISTI:

- la legge 14 novembre 1995, n. 481 (di seguito: legge 481/95);
- il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206;
- la legge 23 luglio 2009, n. 99;
- il decreto legislativo 1° giugno 2011, n. 93 (di seguito: d.lgs. 93/11);
- il decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, come convertito dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214;
- la legge 4 agosto 2017, n. 124;
- il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244;
- la deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 22 marzo 2012, 99/2012/R/eel (di seguito: deliberazione 99/2012/R/eel);
- 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" (di seguito: RQSII);
- il Testo integrato in materia di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'Autorità (di seguito: TICO), di cui all'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 5 maggio 2016, 209/2016/E/com;
- la deliberazione dell'Autorità 14 luglio 2016, 383/2016/E/com (di seguito: deliberazione 383/2016/E/com);
- la deliberazione dell'Autorità 21 luglio 2016, 413/2016/R/com;
- la deliberazione dell'Autorità 6 aprile 2017, 228/2017/R/com, recante "Adozione del Testo integrato in materia di misure propedeutiche per la conferma del contratto di fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale e procedura ripristinatoria volontaria – TIRV" (di seguito: TIRV);
- la deliberazione dell'Autorità 3 agosto 2017, 593/2017/R/com;

- la deliberazione dell’Autorità 1° febbraio 2018, 55/2018/E/idr (di seguito: deliberazione 55/2018/E/idr);
- la deliberazione dell’Autorità 19 marzo 2019, 95/2019/E/idr;
- la deliberazione dell’Autorità 28 gennaio 2020, 12/2020/E/com;
- la deliberazione dell’Autorità 6 ottobre 2020, 366/2020/E/com;
- la deliberazione dell’Autorità 23 febbraio 2021, 63/2021/R/com;
- la deliberazione dell’Autorità 13 aprile 2021, 145/2021/E/com;
- la deliberazione dell’Autorità 15 marzo 2022, 102/2022/R/com;
- la deliberazione dell’Autorità 12 aprile 2022, 169/2022/E/com;
- la deliberazione dell’Autorità 29 novembre 2022, 620/2022/A;
- la deliberazione dell’Autorità 20 dicembre 2022, 694/2022/E/com;
- la deliberazione dell’Autorità 16 maggio 2023, 204/2023/E/com;
- la deliberazione dell’Autorità 30 maggio 2023, 233/2023/E/com (di seguito: deliberazione 233/2023/E/com);
- la deliberazione dell’Autorità 11 giugno 2024, 225/2024/E/com;
- la deliberazione dell’Autorità 24 settembre 2024, 371/2024/E/com;
- la deliberazione dell’Autorità 27 dicembre 2024, 574/2024/E/rif (di seguito: deliberazione 574/2024/R/rif);
- la deliberazione dell’Autorità 27 maggio 2025, 211/2025/E/com;
- la deliberazione dell’Autorità 29 luglio 2025, 355/2025/R/rif;
- la deliberazione dell’Autorità 23 dicembre 2025, 584/2025/R/rif;
- la reportistica, aggiornata al 22 aprile 2026, trasmessa dallo Sportello all’Autorità con comunicazione prot. Autorità n. 30140 del 23 aprile 2026, contenente l’elenco degli operatori e dei gestori inadempimenti all’obbligo di fornire un riscontro alle richieste di informazioni inviate dallo Sportello medesimo nell’anno 2025 nell’ambito delle procedure speciali risolutive per i settori energetici e dei reclami di seconda istanza per i settori idrico e dei rifiuti.

CONSIDERATO CHE:

- il *sistema di tutele per l’empowerment* e la risoluzione delle controversie dei clienti e utenti finali dei settori regolati è caratterizzato da due macroaree. In particolare:
 - appartiene alla prima macroarea il punto unico informativo di contatto, per i clienti e gli utenti, a livello nazionale, affiancato dal supporto delle associazioni dei consumatori e delle piccole e medie imprese;
 - appartiene alla seconda macroarea l’attivazione di una procedura conciliativa, presso il Servizio Conciliazione o organismi alternativi, in caso di mancata soluzione del reclamo all’operatore o al gestore (tentativo obbligatorio di conciliazione quale condizione di procedibilità dell’azione giudiziale nei settori energetici, idrico e del telecalore), con poche e qualificate eccezioni, rappresentate dalle procedure speciali risolutive per i settori energetici e dal reclamo di seconda istanza in tema di bonus sociale per il settore idrico;

- il *sistema di tutele* è efficace, a regime, dall'1 gennaio 2017 per i settori energetici e dal 30 giugno 2023 anche per il settore idrico (e per il telecalore), a seguito di un percorso graduale pluriennale, culminato con la deliberazione 233/2023/E/com, che ha interessato, in particolare, la seconda macroarea del *sistema*; fino a tale data, nel settore idrico, il reclamo di seconda istanza costituiva un'alternativa rispetto alla conciliazione per tutte le controversie degli utenti serviti dai gestori di minori dimensioni; per gli utenti serviti dai gestori di maggiori dimensioni, invece, tale reclamo poteva essere attivato per le sole problematiche in tema di bonus sociale idrico;
- con la deliberazione 574/2024/E/rif, l'Autorità ha avviato la graduale estensione al settore dei rifiuti del *sistema di tutele*, prevedendo, da un lato, la piena operatività degli strumenti appartenenti alla prima macroarea dal 1° aprile 2025 e, dall'altro, riguardo alla seconda macroarea, che gli utenti del settore, a partire dall'1 ottobre 2025, in caso di risposta mancante o insoddisfacente al reclamo da parte del gestore competente, possano, in alternativa al ricorso volontario al Servizio Conciliazione, inviare un reclamo di seconda istanza allo Sportello;
- gli strumenti relativi alle due macroaree del *sistema* (*contact center* informativo, trattamento di reclami, istanze, controversie e segnalazioni) sono gestiti in avvalimento, per conto dell'Autorità, da Acquirente Unico S.p.A. (di seguito: AU) mediante il Servizio Conciliazione e lo Sportello, sulla base delle discipline procedurali e operative di cui, rispettivamente, al TICO e all'Allegato A alla deliberazione 383/2016/E/com, nonché all'Allegato B alla deliberazione 55/2018/E/idr per i reclami di seconda istanza in tema di bonus sociale per il settore idrico e per i reclami di seconda istanza del settore dei rifiuti;
- in forza dell'articolo 2, comma 2.2, lett. j), dell'Allegato A alla deliberazione 383/2016/E/com, l'Autorità si avvale di AU anche per eventuali ulteriori attività, diverse da quelle di cui al precedente alinea, rientranti nel perimetro dell'avvalimento di cui agli articoli 1, comma 1.1, lettera a) e 2, comma 2.1, del medesimo Allegato A.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- ai sensi dell'articolo 2, comma 22, della legge 481/95, gli operatori e i gestori sono tenuti a fornire all'Autorità, oltre a notizie e informazioni, la collaborazione per l'adempimento delle sue funzioni;
- le procedure speciali risolutive, per i settori energetici, trovano applicazione con riguardo a controversie ricorrenti, derivanti da specifiche fattispecie predefinite e caratterizzate da un contenuto di informazioni già codificate in apposite banche dati ad accesso diretto da parte di AU, e sono regolate dall'Appendice 2 dell'Allegato A alla deliberazione 383/2016/E/com, anche mediante rinvio ai relativi provvedimenti di regolazione dell'Autorità;
- ai sensi dell'articolo 1 della citata Appendice 2, le controversie oggetto di procedure speciali risolutive afferiscono: al bonus sociale; ai casi di doppia fatturazione a seguito di switching; ai casi di mancata erogazione, entro i termini massimi previsti dalla regolazione, di un indennizzo automatico dovuto; ai rigetti e alle mancate risposte da

parte delle controparti commerciali dei reclami di cui al TIRV; ai casi di errori nell'addebito del corrispettivo di morosità (di seguito: C^{mor}), da parte dell'esercente la vendita entrante, di richieste di addebito del C^{mor} in assenza dei requisiti previsti dalla regolazione e di mancato annullamento del C^{mor} a seguito di pagamento dell'intera posizione debitoria, ai sensi della deliberazione 99/2012/R/eel;

- l'articolo 13 dell'Allegato A alla deliberazione 383/2016/E/com prevede:
 - al comma 1, che gli operatori debbano fornire riscontro alle richieste di informazioni inviate loro dallo Sportello, nell'ambito della gestione delle procedure speciali risolutive, entro 20 giorni lavorativi, decorrenti dalla data di ricevimento della richiesta da parte dell'operatore, salvo quanto diversamente disposto, in riferimento a specifiche procedure, nell'Appendice 2 dell'Allegato A alla deliberazione 383/2016/E/com, anche mediante rinvio ai relativi provvedimenti di regolazione dell'Autorità;
 - al comma 2, che gli operatori debbano mettere a disposizione le risposte di cui al precedente alinea tramite il Portale telematico Operatori-Gestori (di seguito: Portale Operatori-Gestori), al quale, pertanto, gli operatori stessi sono tenuti ad abilitarsi, secondo quanto stabilito nella determinazione del Direttore della Direzione Consumatori e Utenti (di seguito: DICU), 16 novembre 2020, n. 10;
 - al comma 3 che, in caso di risposta assente, lo Sportello invia all'operatore un sollecito scritto, richiedendo un riscontro entro un termine massimo di 10 giorni lavorativi;
- con riferimento ai reclami di seconda istanza per il settore idrico e per il settore dei rifiuti:
 - ai sensi dell'articolo 2, comma 2.5, dell'Allegato A alla deliberazione 383/2016/E/com, tali reclami sono gestiti ai sensi dell'Allegato B alla deliberazione 55/2018/E/idr, anche su indicazione degli Uffici dell'Autorità;
 - l'articolo 3, comma 1, lettera e) e l'articolo 9, comma 1, dell'Allegato B alla deliberazione 55/2018/E/idr prevedono, tra l'altro, che i gestori siano tenuti a fornire le informazioni e la documentazione richieste dallo Sportello, per la corretta ed efficace trattazione dei reclami, entro 20 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta e che, in caso di mancata risposta, lo Sportello possa inviare specifici solleciti;
 - ai sensi del comma 2 dell'articolo 9 sopra citato, i gestori devono mettere a disposizione le risposte alle richieste di informazioni dello Sportello tramite il Portale Operatori-Gestori e, qualora richiesto dallo Sportello, provvedono a inviare le medesime risposte all'utente finale, fatti salvi eventuali dati di natura riservata.

CONSIDERATO, ALTRESÌ, CHE:

- l'Allegato A alla deliberazione 383/2016/E/com e l'Allegato B alla deliberazione 55/2018/E/idr assegnano allo Sportello specifici compiti di reportistica per ciascuna delle attività svolte in avvalimento, che consentono all'Autorità di effettuare azioni di

monitoraggio e di eventuale *enforcement* in caso di violazione degli obblighi ivi previsti da parte degli operatori e dei gestori;

- con particolare riferimento alle procedure speciali risolutive, ai sensi del sopra citato articolo 13, comma 3, dell'Allegato A alla deliberazione 383/2016/E/com, in caso di mancata risposta al sollecito ivi previsto, lo Sportello segnala l'inadempimento dell'operatore all'Autorità; inoltre, ai sensi dell'articolo 16, comma 1, lettera b), del suddetto Allegato A, lo Sportello invia all'Autorità, fra l'altro, uno o più rapporti sul corretto adempimento degli obblighi previsti da tale provvedimento in capo agli operatori e ai gestori, secondo tempistiche predefinite dall'Autorità, per i seguiti di competenza di quest'ultima;
- relativamente ai reclami di seconda istanza per il settore idrico e per il settore dei rifiuti, in analogia con quanto previsto dal suddetto Allegato A alla deliberazione 383/2016/E/com per le procedure speciali risolutive, lo Sportello trasmette agli Uffici dell'Autorità, ai sensi dell'articolo 7 dell'Allegato B alla deliberazione 55/2018/E/idr, con cadenza trimestrale, un rapporto dettagliato dell'attività svolta in tema di reclami scritti;
- nell'ambito del monitoraggio di cui sopra, relativamente alle procedure speciali risolutive per i settori energetici:
 - lo Sportello ha inviato agli operatori coinvolti nelle predette procedure speciali risolutive specifiche comunicazioni via PEC e mediante Portale Operatori-Gestori, al fine di sollecitare l'adempimento dell'obbligo di riscontro alle richieste di informazioni inviate nel periodo 1° gennaio 2025 – 31 dicembre 2025 e rimaste prive di risposta allo scadere del termine previsto per ciascuna tipologia di procedura;
 - nonostante i solleciti inviati, alcuni operatori non hanno dato riscontro alle richieste dello Sportello entro il termine previsto nelle medesime comunicazioni di sollecito;
 - con comunicazione prot. Autorità n. 30140 del 23 aprile 2026, lo Sportello ha trasmesso a DICU un elenco delle comunicazioni di sollecito rimaste inevase e i nominativi degli operatori per i quali sussiste il persistente inadempimento dell'obbligo di riscontro alle richieste di informazioni inviate dallo Sportello nel suddetto periodo 1° gennaio 2025 – 31 dicembre 2025;
- per quanto concerne i reclami di seconda istanza per il settore idrico e per il settore dei rifiuti:
 - nei casi di mancata risposta, con riferimento alle richieste di informazioni inviate dallo Sportello e inevase - per il periodo 1° gennaio 2025– 31 dicembre 2025 per il settore idrico e per il periodo 1° ottobre 2025 – 31 dicembre 2025 per il settore dei rifiuti - lo Sportello ha provveduto a inviare ai gestori inadempienti appositi solleciti;
 - con comunicazione prot. Autorità n. 30140 del 23 aprile 2026, lo Sportello ha inviato a DICU un elenco con le richieste di informazioni rimaste prive di riscontro, nonostante i solleciti trasmessi, per ciascuno dei suddetti settori, rispettivamente, per i periodi 1° gennaio 2025 – 31 dicembre 2025 e 1° ottobre 2025- 31 dicembre 2025, e i nominativi dei gestori inadempienti;

- la gestione efficace delle procedure speciali risolutive per i settori energetici e dei reclami di seconda istanza per il settore idrico e per il settore dei rifiuti da parte dello Sportello richiede risposte tempestive, puntuali ed esaustive da parte degli operatori e dei gestori alle richieste di informazioni da quest'ultimo effettuate, nel rispetto della pertinente regolazione dell'Autorità, tramite l'utilizzo del Portale Operatori-Gestori, al fine di permettere allo Sportello stesso di comunicare in tempi certi e utili ai clienti e utenti finali le indicazioni necessarie per la soluzione delle problematiche lamentate;
- il mancato riscontro alle richieste di informazioni di cui ai precedenti alinea costituisce violazione di un obbligo di regolazione e impedisce al cliente o utente finale di azionare le proprie istanze di tutela al fine di risolvere la problematica insorta con l'operatore o il gestore mediante il supporto dello Sportello.

CONSIDERATO, INFINE, CHE:

- l'articolo 11 dell'Allegato A alla deliberazione 63/2021/R/com, con riferimento ai bonus sociali elettrico e gas per disagio economico, dispone che *“Il venditore è tenuto a trasferire al cliente domestico titolare del punto di prelievo e/o del punto di riconsegna interessato dalla compensazione, la componente tariffaria compensativa; il trasferimento deve avvenire nella prima fattura utile.”*;
- con riferimento al bonus sociale idrico per disagio economico, l'articolo 17 dell'Allegato A alla sopradetta deliberazione dispone che il sopradetto bonus è riconosciuto dal gestore idrico territorialmente competente, all'esito positivo delle verifiche di propria competenza:
 - a) agli utenti diretti, nella prima fattura emessa, con la cadenza di fatturazione prevista dall'Articolo 38 della RQSII;
 - b) agli utenti indiretti, mediante l'erogazione, entro 60 giorni dalla conclusione delle suddette verifiche, di un contributo una tantum, riconosciuto mediante recapito di un assegno circolare non trasferibile intestato al dichiarante la DSU e inviato all'indirizzo della casa di abitazione del nucleo familiare ISEE, comunicato dal Gestore del Sistema Informativo Integrato (di seguito: SII), o con altre modalità;
- gli articoli 17 e 18 dell'Allegato B alla deliberazione 63/2021/R/com dispongono, a carico degli operatori, obblighi di rendicontazione al SII dei bonus sociali di energia elettrica e gas erogati nel bimestre precedente entro 60 giorni dalla fine del bimestre medesimo;
- l'articolo 8 dell'Allegato C alla sopradetta deliberazione prevede, per i gestori, obblighi di rendicontazione al SII dei bonus sociali idrici erogati nel bimestre precedente entro 60 giorni dalla fine del bimestre medesimo;
- l'analisi delle istanze scritte trasmesse dai clienti e utenti finali, nonché delle comunicazioni inviate nel 2025 dallo Sportello e rimaste inevase, per i settori energetici e idrico, ha evidenziato che le stesse hanno interessato, in almeno un caso, la mancata erogazione dei bonus sociali da parte degli operatori e dei gestori; tale inadempimento, in ragione del meccanismo di riconoscimento automatico del medesimo bonus sociale, potrebbe riguardare diversi clienti e utenti, aventi diritto al

beneficio, serviti dai predetti operatori o gestori, a prescindere dal fatto che abbiano inviato a quest'ultimi e/o allo Sportello un reclamo;

- sulla base dei dati in possesso dell'Autorità, gli operatori dei settori energetici e i gestori del settore idrico, coinvolti nelle richieste di informazioni dello Sportello di cui al precedente alinea, non hanno provveduto a rendicontare correttamente al SII i bonus sociali per disagio economico erogati ai clienti e agli utenti, con riferimento alle DSU messe a disposizione dal SII a partire dal 2021, non consentendo all'Autorità di monitorare l'effettiva corresponsione dell'agevolazione ai soggetti beneficiari.

RITENUTO CHE:

- al fine di assicurare l'efficace gestione delle procedure speciali risolutive per i settori energetici e dei reclami di seconda istanza per il settore idrico e per il settore dei rifiuti da parte dello Sportello, e, dunque, la risoluzione della problematica da parte degli operatori o i gestori, nell'ottica di garantire l'effettività della tutela di clienti e utenti finali, sia necessario:
 - intimare agli operatori elencati nella Tabella 1, allegata al presente provvedimento, l'adempimento dell'obbligo di risposta alle richieste di informazioni inviate dallo Sportello, nell'ambito della gestione delle procedure speciali risolutive per i settori energetici, nel periodo 1° gennaio 2025 – 31 dicembre 2025, e rimaste inevase,
 - intimare ai gestori elencati nella Tabella 2, allegata al presente provvedimento, l'adempimento dell'obbligo di risposta alle richieste di informazioni inviate dallo Sportello, nell'ambito della gestione dei reclami di seconda istanza per il settore idrico e per il settore dei rifiuti rimaste prive di riscontro, riferite, rispettivamente, al periodo 1° gennaio 2025 – 31 dicembre 2025 e al periodo 1° ottobre 2025– 31 dicembre 2025, fatti salvi eventuali seguiti di competenza dell'Autorità con riferimento a precedenti provvedimenti di intimazione di contenuto analogo, mediante invio all'Autorità, e per conoscenza allo Sportello medesimo, anche accedendo al Portale Operatori-Gestori, delle informazioni richieste entro 30 giorni dalla ricezione del presente provvedimento;
- al fine di garantire la corretta corresponsione dei bonus sociali per disagio economico, per i settori energetici e idrico, agli aventi diritto e consentire un efficiente monitoraggio delle agevolazioni corrisposte ai clienti e agli utenti, sia necessario intimare agli operatori e ai gestori dei predetti settori, elencati nella Tabella 1 e nella Tabella 2:
 - di rendicontare al SII i bonus effettivamente erogati, in conformità a quanto previsto dagli articoli 17 e 18 dell'Allegato B e dall'articolo 8 dell'Allegato C alla deliberazione 63/2021/R/com e comunque entro 90 giorni dalla ricezione del presente provvedimento;
 - di conseguenza, di provvedere, ove non già effettuato, a erogare il bonus per disagio economico ai clienti finali e agli utenti, con riferimento alle DSU messe a disposizione dal SII a partire dal 2021, in conformità a quanto disposto dagli

- articoli 11 e 17 dell'Allegato A alla deliberazione 63/2021/R/com e comunque entro 60 giorni dalla ricezione del presente provvedimento;
- l'inottemperanza a quanto intimato agli operatori elencati nella Tabella 1 e ai gestori elencati nella Tabella 2 possa costituire presupposto per l'eventuale esercizio del potere sanzionatorio e prescrivivo di cui all'articolo 2, comma 20, lettere c) e d), della legge 481/95

DELIBERA

1. di intimare agli operatori elencati nella Tabella 1 e ai gestori elencati nella Tabella 2, allegate al presente provvedimento, fatti salvi eventuali seguiti di competenza dell'Autorità con riferimento a precedenti provvedimenti di intimazione di contenuto analogo, l'adempimento dell'obbligo di fornire riscontro alle richieste di informazioni dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente, ivi indicate, entro 30 giorni dalla ricezione del presente provvedimento, all'indirizzo PEC protocollo@pec.arera.it - o mediante servizio elettronico di recapito certificato, ai sensi del regolamento UE n. 910/2014, inviato alla casella istituzionale info@arera.it - e, in copia conoscenza allo Sportello medesimo, all'indirizzo PEC sportelloconsumatore@pec.acquirenteunico.it, anche mediante accesso al Portale Operatori-Gestori;
2. di intimare agli operatori dei settori energetici e ai gestori del settore idrico di cui al precedente alinea:
 - a) di rendicontare al SII i bonus effettivamente erogati, in conformità a quanto previsto dagli articoli 17 e 18 dell'Allegato B e dall'articolo 8 dell'Allegato C alla deliberazione 63/2021/R/com e comunque entro 90 giorni dalla ricezione del presente provvedimento
 - b) di conseguenza, di provvedere, ove non già effettuato, a erogare il bonus per disagio economico ai clienti finali e agli utenti, con riferimento alle DSU messe a disposizione dal SII a partire dal 2021, in conformità a quanto disposto dagli articoli 11 e 17 dell'Allegato A alla deliberazione 63/2021/R/com e comunque entro 60 giorni dalla ricezione del presente provvedimento;
3. di prevedere che l'inottemperanza a quanto disposto ai precedenti punti 1. e 2. possa costituire presupposto per l'eventuale esercizio del potere sanzionatorio e prescrivivo di cui all'articolo 2, comma 20, lettere c) e d), della legge 481/95;
4. di dare mandato al Direttore della Direzione Consumatori e Utenti dell'Autorità per le azioni a seguire, ivi inclusa la trasmissione del presente provvedimento agli operatori elencati nella Tabella 1 e ai gestori elencati nella Tabella 2;
5. di trasmettere copia del presente provvedimento ad Acquirente Unico S.p.A.;

6. di pubblicare il presente provvedimento sul sito internet dell’Autorità www.arera.it.

5 maggio 2026

IL PRESIDENTE
Nicola Dell’Acqua