

DETERMINAZIONE DSAI/2/2026/COM

**AVVIO DI PROCEDIMENTO SANZIONATORIO IN MATERIA DI *BONUS* SOCIALE ELETTRICO
E GAS. EVENTUALE CHIUSURA CON PROCEDURA SEMPLIFICATA**

**IL DIRETTORE DELLA DIREZIONE SANZIONI E IMPEGNI
DELL'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE
PER ENERGIA RETI E AMBIENTE**

Il giorno 20 gennaio 2026

VISTI:

- 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 (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 legge 24 novembre 1981, n. 689 (di seguito: legge 689/81);
- l'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge 14 novembre 1995, n. 481 e s.m.i. (di seguito: legge 481/95);
- il decreto legislativo 31 marzo 1998, n. 109 recante "Definizioni di criteri unificati di valutazione della situazione economica dei soggetti che richiedono prestazioni sociali agevolate, a norma dell'articolo 59, comma 51, della legge 27 dicembre 1997, n. 449" (di seguito: decreto legislativo 31 marzo 1998, n. 109);
- il decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79;
- il decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164;
- l'articolo 11 *bis* del decreto-legge 14 marzo 2005, n. 35 e s.m.i., introdotto dalla legge di conversione 14 maggio 2005, n. 80;
- la legge 23 dicembre 2005, n. 266;
- il decreto-legge 29 novembre 2008, n.185, convertito in legge con modificazioni dall'articolo 1 della legge 28 gennaio 2009, n. 2 (di seguito: decreto-legge 185/08);
- l'articolo 45 del decreto legislativo 1° giugno 2011, n. 93 e s.m.i. (di seguito: decreto legislativo 93/11);
- il decreto-legge 26 ottobre 2019, n. 124 convertito in legge 19 dicembre 2019, n. 157 (di seguito: decreto-legge 124/19);
- il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244;

- 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 condizioni di salute” (di seguito: decreto interministeriale 28 dicembre 2007);
- la deliberazione dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 15 dicembre 2005, 273/05, recante, nell’Allegato A, il “Protocollo di Intesa relativo ai rapporti di collaborazione fra l’Autorità e la Guardia di Finanza”;
- la deliberazione dell’Autorità 23 febbraio 2021, 63/2021/R/com recante le 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 e B e s.m.i. (di seguito: Allegati A e B alla deliberazione 63/2021/R/com);
- gli Allegati A e B alla deliberazione dell’Autorità 12 maggio 2023, 201/2023/A (di seguito: deliberazione 201/2023/A);
- la deliberazione dell’Autorità 12 maggio 2023, 202/2023/A;
- la deliberazione dell’Autorità 13 giugno 2023, 266/2023/A;
- l’Allegato A alla deliberazione dell’Autorità 19 dicembre 2023, 598/2023/E/com, recante “Modifiche al regolamento per la disciplina dei procedimenti sanzionatori e delle modalità procedurali per la valutazione degli impegni” (di seguito: deliberazione 598/2023/E/com);
- la deliberazione dell’Autorità 29 ottobre 2024, 433/2024/E/com.

CONSIDERATO CHE:

- con il decreto interministeriale 28 dicembre 2007 il Governo, dando attuazione all’articolo 1, comma 375, della legge 23 dicembre 2005, n. 266, ha adottato misure di tutela a favore dei clienti vulnerabili, istituendo, tra l’altro, un regime di compensazione della spesa per la fornitura di energia elettrica sostenuta dai clienti domestici economicamente svantaggiati (di seguito: *bonus* sociale elettrico);
- con successivi provvedimenti il meccanismo di compensazione della spesa per le famiglie in stato di disagio economico è stato esteso anche alle forniture di gas naturale (decreto-legge 185/08);
- il decreto interministeriale 28 dicembre 2007 e il decreto-legge 185/08 hanno individuato nell’Indicatore della Situazione Economica Equivalente (di seguito: ISEE) di cui al decreto legislativo 31 marzo 1998, n. 109, lo strumento per individuare i nuclei familiari in situazione di effettiva vulnerabilità economica che, in quanto tali, sono titolati ad accedere al *bonus* sociale;
- ai sensi dell’art. 57-bis, comma 5, del decreto-legge 124/19 a decorrere dal 1° gennaio 2021 i *bonus* sociali per la fornitura dell’energia elettrica e del gas naturale sono riconosciuti automaticamente a tutti i soggetti il cui ISEE “*sia compreso entro i limiti stabiliti dalla legislazione vigente*” (di seguito: nuclei familiari agevolabili);

- l'obiettivo generale di carattere sociale, sotteso al passaggio dal regime di riconoscimento a *domanda* al meccanismo di riconoscimento *automatico* agli aventi diritto dei *bonus* sociali per disagio economico è quello di colmare il divario tra i potenziali beneficiari e i percettori effettivi dei *bonus* sociali, assicurando tale forma di agevolazione alla più ampia platea dei soggetti aventi diritto;
- la predetta norma ha altresì attribuito all'Autorità il compito di definire "*con propri provvedimenti le modalità applicative per l'erogazione delle compensazioni*";
- in attuazione di ciò, con deliberazione 63/2021/R/com l'Autorità ha definito le modalità applicative di tale nuovo regime di riconoscimento automatico dei *bonus* sociali per disagio economico;
- in particolare, l'**articolo 11, comma 1, dell'Allegato A alla deliberazione 63/2021/R/com**, nel testo vigente fino al 31 dicembre 2023, 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 riconosciuta dall'impresa di distribuzione;
 - il trasferimento deve avvenire nella prima fattura emessa successiva alla data di fatturazione della medesima componente da parte dell'impresa di distribuzione;
- dal 1° gennaio 2024, al fine di garantire una *maggiore tempestività* nell'erogazione della compensazione, è stata eliminata la previsione che il venditore proceda alla sua erogazione dopo l'effettivo trasferimento della compensazione medesima da parte del distributore competente ed è stato stabilito che il trasferimento al cliente domestico interessato avvenga "*nella prima fattura utile*";
- la *ratio* delle predette disposizioni è quella di agevolare quanto più possibile la fruizione dei *bonus* sociali da parte degli aventi diritto, prevedendo, da un lato, l'*automatica* percezione dei *bonus* sociali da parte di *tutti* i clienti finali che si trovino in condizioni di disagio economico sulla base delle informazioni all'uopo trasmesse dall'Istituto Nazionale della Previdenza Sociale (INPS) ad Acquirente Unico S.p.A. in qualità Gestore del Sistema informativo integrato (SII), senza più condizionarne il riconoscimento alla presentazione di un'apposita richiesta da parte dei nuclei familiari agevolabili, dall'altro lato, la *tempestiva* erogazione dei *bonus* sociali da parte del venditore (o controparte commerciale) affinché i predetti soggetti ne possano immediatamente beneficiare.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- con deliberazione 433/2024/E/com l'Autorità ha approvato un programma di cinque verifiche ispettive, in materia di erogazione dei *bonus* sociali elettrico e gas, nei confronti di altrettante imprese di vendita, tra cui Hera Comm S.p.a. (di seguito Hera Comm o società), individuate in base a reiterate criticità nel rispetto

delle disposizioni che regolano la rendicontazione al SII, nonché in base alla numerosità dei *bonus* attivati e alla diversificazione della quota di mercato domestico servito di utenti aventi diritto al *bonus*;

- in attuazione di tale programma di controlli l'Autorità, in collaborazione con il Nucleo Speciale Beni e Servizi della Guardia di Finanza, ha effettuato nei giorni 22-23-24-25 luglio 2025 una verifica ispettiva presso Hera Comm;
- in sede di verifica ispettiva la società si è riservata di fornire alla Direzione Accountability e Enforcement dell'Autorità alcune informazioni e documenti, acquisiti in data 4 e 8 settembre 2025 (prot. Autorità 61367 e 62139);
- successivamente la predetta Direzione dell'Autorità ha inviato a Hera Comm una richiesta di approfondimenti (prot. Autorità 78280 del 12 novembre 2025) indicando come termine per l'invio il 28 novembre 2025;
- in tale data la società ha comunicato (con nota prot. Autorità 83548) che, a causa delle tempistiche necessarie per l'estrazione ed elaborazione dei dati richiesti, questi ultimi sarebbero stati trasmessi in data 5 dicembre 2025; ciò che è avvenuto con nota prot. Autorità 85348;
- dall'esame degli elementi acquisiti è emersa l'inosservanza da parte della società dell'articolo 11, comma 1, dell'Allegato A alla deliberazione 63/2021/R/com: **Hera Comm ha ammesso, infatti, di non liquidare al cliente titolare di *bonus* sociale l'importo a credito risultante nelle bollette di chiusura qualora vi siano insoluti pregressi**; in particolare in sede di verifica ispettiva, su un campione di sedici clienti esaminati, è emersa la posizione di due clienti cessati aventi diritto al *bonus* sociale per i quali è stata emessa una bolletta di chiusura con saldo a credito che non è stato liquidato a causa della morosità pregressa, nonostante il saldo finale fosse a credito per il cliente (punto 3.2 della *check list*). Le bollette di chiusura a credito del cliente, esaminate nel corso della verifica ispettiva, oltre a riportare il *bonus* sociale spettante e a fornire indicazioni sulle modalità di riscossione dell'importo a credito (tramite bonifico al conto corrente del cliente o bonifico domiciliare postale o assegno bancario), recano, generalmente, l'informazione che "...nel caso di insoluti, anche se attualmente non riportati nella situazione contabile indicata in bolletta, l'importo non verrà liquidato" (punto 3.2 della *check list* ispettiva). Tuttavia, **laddove l'importo finale a credito del cliente sia superiore agli insoluti, detta informazione e la conseguente condotta di Hera Comm di non procedere alla tempestiva erogazione al cliente della differenza, risultano non corrette ed illegittime**. Ad esito delle ulteriori analisi condotte a seguito della richiesta di approfondimenti della Direzione Accountability e Enforcement dell'Autorità (prot. Autorità 78280 del 12 novembre 2025), Hera Comm ha dichiarato che, con riferimento alle bollette di chiusura contenenti l'agevolazione del *bonus* sociale emesse nel periodo luglio 2021 - dicembre 2024, l'importo complessivo dei *bonus* sociali non erogati a causa della presenza di pregressi insoluti ammonta a circa [omissis] euro, interessando oltre [omissis] clienti finali (prot. Autorità 85348 del 5 dicembre 2025); nella medesima nota la società, pur affermando il carattere meramente residuale del fenomeno – che sarebbe pari allo [omissis] % del totale

dei *bonus* sociali riconosciuti da Hera Comm in fattura ai clienti finali negli anni 2021-2022-2023-2024 –, ha altresì dichiarato che sarebbero in corso i tentativi di erogazione dei *bonus* sociali ai clienti con saldo contabile a credito.

CONSIDERATO, ALTRESÌ, CHE:

- l'articolo 45, comma 6, del decreto legislativo 93/11 attribuisce all'Autorità il potere di disciplinare, con proprio regolamento, nel rispetto della legislazione vigente in materia, i procedimenti sanzionatori di sua competenza nonché i casi in cui, con l'accordo dell'impresa destinataria dell'atto di avvio del procedimento sanzionatorio, possono essere adottate modalità procedurali semplificate di irrogazione delle sanzioni amministrative pecuniarie;
- in attuazione dell'articolo 45, comma 6, del decreto legislativo 93/11, l'articolo 13, comma 1, dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com prevede che nei casi in cui gli elementi raccolti dagli Uffici sorreggano sufficientemente la fondatezza delle contestazioni, il Direttore della Direzione Sanzioni e Impegni, fatti salvi i diritti di contraddittorio e difesa, può avviare un procedimento sanzionatorio con eventuale chiusura con procedura semplificata, individuando, nella determinazione di avvio e sulla base delle evidenze acquisite, l'importo della sanzione che potrebbe essere irrogata all'esito del procedimento; alla determinazione di avvio sono allegati i documenti presenti nel fascicolo su cui si basano le contestazioni;
- nei casi di cui al citato articolo 13, comma 1, entro sessanta giorni dalla comunicazione di avvio, il destinatario del provvedimento finale può:
 - i. previa cessazione della condotta contestata ancora in essere e rinuncia alle ulteriori formalità del procedimento, effettuare il pagamento della sanzione nella misura di un terzo di quella quantificata nella determinazione di avvio, il che produce l'estinzione del procedimento sanzionatorio (articolo 13, commi 2 e 3, dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com);
 - ii. in alternativa al punto precedente, proseguire con il procedimento nelle forme ordinarie con i connessi diritti di contraddittorio e difesa, ma con facoltà del Collegio dell'Autorità di irrogare, nel provvedimento finale, una sanzione di ammontare anche più elevato di quella quantificata nella presente determinazione (articolo 13, comma 5, dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com).

RITENUTO CHE:

- gli elementi acquisiti costituiscano presupposto per l'avvio di un procedimento sanzionatorio, ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge 481/95, nei confronti di Hera Comm S.p.a.;
- gli elementi acquisiti, tenuto conto di quanto dichiarato e documentato dalla società sia in verifica ispettiva che successivamente, essendo altresì sufficienti a sorreggere la fondatezza della contestazione, consentono, ai sensi dell'articolo 13

dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com, di quantificare, nella presente determinazione di avvio, l'importo della sanzione che potrebbe essere irrogata all'esito del procedimento secondo i criteri di cui all'articolo 11 della legge 689/81 e di cui all'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com e, in particolare, tenendo conto che:

- quanto al criterio della *gravità della violazione*, la condotta consistente nella mancata erogazione del *bonus* sociale elettrico e/o gas agli aventi diritto che in sede di cessazione del contratto presentano insoluti pregressi, seppure di importi inferiori, contrasta con le disposizioni volte ad agevolare la fornitura di energia elettrica e gas ai clienti domestici in condizioni di disagio economico e risulta avere interessato il quadriennio 2021, 2022, 2023 e 2024;
- con riferimento ai criteri dell'*opera svolta dall'agente per l'eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione*, non risultano circostanze rilevanti;
- in merito alla *personalità dell'agente*, si rileva che la società è stata sanzionata con deliberazione 304/2018/S/EEL per violazioni in materia di separazione contabile, dunque per una violazione di tipo diverso;
- infine, in merito alle *condizioni economiche dell'agente*, assume rilievo la circostanza che dall'ultimo bilancio d'esercizio disponibile, chiuso al 31 dicembre 2024, la società ha realizzato un fatturato pari a euro 5.863.132.371,00;
- gli elementi sopra esposti consentono, allo stato delle attuali evidenze istruttorie, di determinare la sanzione nella misura complessiva di euro 75.015 (settantacinquemilaquindici).

CONSIDERATO, INFINE, CHE:

- in ragione della prevalenza dell'interesse all'adempimento dell'obbligo violato, rispetto alla rapida definizione del procedimento sanzionatorio, la correzione/eliminazione dell'informazione inserita nelle bollette a credito circa la non liquidabilità *tout court* dell'importo a credito in caso di insoluti pregressi, nonché l'erogazione o il tentativo di erogazione dei *bonus* sociali ai clienti cessati con saldo contabile finale a credito, costituiscono presupposto per accedere al pagamento in misura ridotta della sanzione sopra indicata.

DETERMINA

1. di avviare un procedimento nei confronti di Hera Comm S.p.a. per l'accertamento, nei termini di cui in motivazione, di violazione in materia di *bonus* sociale elettrico e gas e per l'adozione del relativo provvedimento sanzionatorio, ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge 481/95;
2. di quantificare, ai sensi dell'articolo 45 del decreto legislativo 93/11 e dell'articolo 13, comma 1, dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com, l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria in euro 75.015 (settantacinquemilaquindici);

3. di allegare, ai fini della comunicazione di cui al punto 11, ai sensi dell'articolo 13, comma 1, dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com, i documenti presenti nel fascicolo su cui si basa la contestazione di cui al precedente punto 1;
4. di avvisare il destinatario della presente determinazione che, entro 60 (sessanta) giorni dalla comunicazione della stessa, può:
 - i. ai sensi dell'articolo 13 dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com, **previo adempimento debitamente documentato dell'obbligo violato e dunque degli adempimenti di cui al precedente "Considerato, infine, che"**, rinunciando alle ulteriori formalità del procedimento, effettuare il pagamento della sanzione amministrativa pecuniaria nella misura pari ad un terzo dell'importo quantificato al precedente punto 2, tramite versamento da effettuarsi mediante l'utilizzo del servizio PagoPA, disponibile nella sezione **"Comunicati per operatori Pagamento Sanzioni Arera tramite pagoPA"** del sito istituzionale dell'Autorità, selezionando "Vai al pagamento" e poi "Crea pagamento spontaneo" ed indicando, oltre ai dati del debitore, nel "Dettaglio pagamento" "Fondo Sanzioni Arera", l'importo ridotto di **euro 25.005** (venticinquemilacinque), nonché, nel campo causale, "Fondo Sanzioni Arera determinazione DSAI/2/2026/com";
 - ii. in alternativa al punto precedente, proseguire con l'ordinario procedimento sanzionatorio avviato con il presente provvedimento, con facoltà del Collegio di irrogare, nel provvedimento finale, sanzione di ammontare anche più elevato di quella quantificata al punto 2 della presente determinazione;
5. di prevedere che il pagamento della sanzione amministrativa ridotta di cui al punto 4 i., previo adempimento debitamente documentato dell'obbligo violato – che dovranno essere comunicati all'Autorità mediante l'invio di prova documentale – determinino, ai sensi dell'articolo 13 dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com, l'estinzione del presente procedimento sanzionatorio;
6. di designare, ai sensi dell'articolo 5 dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com e degli articoli 13, comma 3, lettera b) e 16, comma 2, lettera b) dell'Allegato A alla deliberazione 201/2023/A quale responsabile del procedimento l'avv. Veronica Olmari, nella sua qualità di Responsabile dell'Unità Violazioni della Regolazione nei Mercati Energetici della Direzione Sanzioni e Impegni;
7. di comunicare che, ai sensi dell'articolo 3, comma 2, dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com, il termine di durata dell'istruttoria è di 140 (centoquaranta) giorni, decorrenti dalla comunicazione del presente provvedimento;
8. di comunicare che, ai sensi dell'articolo 3, comma 1, dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com, il termine per la comunicazione del provvedimento finale è di 250 (duecentocinquanta) giorni, decorrenti dalla comunicazione del presente provvedimento;
9. di avvisare che le comunicazioni, di cui all'articolo 9 dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com, possono essere inviate tramite posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo protocollo@pec.arera.it, all'attenzione del Responsabile del procedimento e di invitare, altresì, i partecipanti al presente procedimento a comunicare, nel primo atto utile, l'eventuale casella di PEC o altro

indirizzo (nel solo caso di assenza di indirizzo PEC) presso cui ricevere le comunicazioni relative al procedimento sanzionatorio avviato col presente provvedimento;

10. di avvisare che i soggetti che hanno titolo per partecipare al procedimento, ai sensi dell'articolo 6 dell'Allegato A della deliberazione 598/2023/E/com, possono presentare al Responsabile del procedimento richiesta di accesso agli atti del procedimento, secondo le modalità di cui al precedente punto 9;
11. di comunicare il presente provvedimento a Hera Comm S.p.A. (P.IVA 02221101203) mediante PEC all'indirizzo heracomm@pec.gruppohera.it e di pubblicarlo, con gli *omissis* apposti in ragione della riservatezza delle informazioni ivi contenute, sul sito *internet* dell'Autorità www.arera.it.

Milano, 20 gennaio 2026

Il Direttore
avv. Michele Passaro