

DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE
396/2026/R/COM

**BONUS SOCIALI NON EROGABILI: COSTITUZIONE, MECCANISMO DI
RESTITUZIONE AL SISTEMA E ULTERIORI INTEGRAZIONI IN TEMA DI
TRASPARENZA IN CASO DI “CREDITI RIMANENTI”**

Documento per la consultazione
Mercato di incidenza: energia elettrica e gas naturale

27 ottobre 2026

Premessa

Il presente documento per la consultazione si inserisce nell'ambito del procedimento avviato con la deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 29 luglio 2025, 370/2025/R/com per l'adozione di provvedimenti in materia di bonus sociali dell'energia elettrica e del gas naturale non erogabili.

Con la deliberazione 63/2021/R/com in attuazione delle previsioni introdotte dal decreto-legge n. 124 del 2019, sono state approvate le modalità applicative del regime di riconoscimento automatico agli aventi diritto dei bonus sociali elettrico, gas e idrico per disagio economico. Successivamente, in occasione delle verifiche ispettive nell'ambito dell'attività di enforcement dell'Autorità relativa alla corretta applicazione della regolazione del bonus sociale effettuate nei confronti di imprese di vendita è emerso, tra gli altri, un fenomeno di irregolarità di corresponsione del bonus sociale: in alcuni casi, benché le partite di bonus sociale fossero state fatturate dal distributore e incassate dal venditore, tali somme si sono "incagliate" nell'ultimo step del processo di erogazione e riconoscimento al cliente finale, rimanendo presso il venditore.

Con il presente documento per la consultazione, l'Autorità illustra gli orientamenti relativi alla sequenza di azioni mirate, finalizzate all'ottimizzazione del processo di erogazione del bonus sociale al cliente finale, un aggiornamento della regolazione relativa al "Credito rimanente", nonché l'istituzione di un Meccanismo di restituzione al Sistema delle somme che, una volta esperiti dal venditore tutti i tentativi per riconoscerle al cliente finale, risultino non erogabili ai clienti finali titolati.

*I soggetti interessati sono invitati a far pervenire all'Autorità le proprie osservazioni e proposte in forma scritta, compilando l'apposito modulo interattivo disponibile sul sito internet dell'Autorità o, in alternativa, all'indirizzo di posta elettronica certificata (protocollo@pec.arera.it) entro il **27 novembre 2026**.*

Si fa riferimento all'Informativa sul trattamento dei dati personali, in merito alla pubblicazione e alle modalità della pubblicazione delle osservazioni. Con riferimento alla pubblicazione delle osservazioni, di cui al punto 1, lettera b), della stessa Informativa, si specifica ulteriormente che i partecipanti alla consultazione che intendano salvaguardare la riservatezza di dati e informazioni, diversi dai dati personali, dovranno motivare tale richiesta contestualmente all'invio del proprio contributo alla presente consultazione, evidenziando in apposite appendici le parti che si intendono sottrarre alla pubblicazione. In tale caso i soggetti interessati dovranno inviare su supporto informatico anche la versione priva delle parti riservate, destinata alla pubblicazione qualora la richiesta di riservatezza sia accolta dagli Uffici dell'Autorità.

**Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente
Direzione Servizi di sistema e Monitoraggio Energia (DSME)
Unità TON, Trasparenza e Oneri
Direzione Consumatori e Utenti
Unità MCV, Monitoraggio Esigenze
e Soddisfazione dei Consumatori e Tutela Vulnerabilità
piazza Cavour, 5 – 20121 Milano
pec: protocollo@pec.arera.it**

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 (GDPR)

La disciplina della partecipazione ai procedimenti di regolazione dell'ARERA è contenuta nella deliberazione n. 649/2014/A. Ai sensi dell'articolo 4.2 della disciplina in parola, l'ARERA non riceve contributi anonimi.

1. Titolare del Trattamento

Titolare del trattamento è ARERA, con sede in Piazza Cavour 5, 20121, Milano, e-mail: info@arera.it, PEC: protocollo@pec.arera.it, centralino: +39 02655651.

Per ogni chiarimento rispetto al trattamento oggetto della presente informativa è possibile contattare il Responsabile della Protezione dei dati (RPD) all'indirizzo e-mail rpdp@arera.it, oppure scrivendo agli indirizzi del Titolare, all'attenzione del RPD. Le richieste saranno riscontrate nei termini di cui all'articolo 12 del GDPR.

2. Categorie di dati trattati, base giuridica e finalità del trattamento

Ai fini della partecipazione alla presente consultazione pubblica sono richiesti unicamente nome, cognome e indirizzo e-mail professionale del rispondente per conto del soggetto partecipante alla procedura.

Si invita a non inserire dati personali, o informazioni che comunque consentano di rivelare l'identità del rispondente o di terzi, nel corpo del contributo inviato, ivi inclusa l'eventuale firma olografa del rappresentante legale del rispondente. L'Autorità non risponde dell'eventuale pubblicazione di tali dati, anche nell'ipotesi in cui siano contenuti nella ragione sociale o nella denominazione del partecipante alla consultazione.

Il trattamento di tali dati personali è svolto esclusivamente per lo svolgimento di compiti di interesse pubblico e per adottare gli atti di competenza dell'Autorità ai sensi della normativa vigente. Il trattamento è effettuato ai sensi dell'articolo 6, par. 1, lett. e), del GDPR.

3. Modalità del trattamento e periodo di conservazione dei dati

I dati personali indicati saranno trattati mediante supporto cartaceo e tramite procedure informatiche, con l'impiego di misure di sicurezza idonee a garantirne la riservatezza, nonché ad evitare l'indebito accesso agli stessi da parte di soggetti terzi o di personale non autorizzato.

4. Tempi di conservazione

I dati personali saranno conservati per un periodo massimo di 5 anni.

5. Comunicazione e diffusione dei dati

I dati personali conferiti ai fini della partecipazione alla consultazione, come individuati al precedente punto 2, non saranno diffusi o comunicati a terzi, fatti salvi i casi in cui si renda necessario comunicarli ad altri soggetti coinvolti nell'esercizio delle attività istituzionali del Titolare e i casi specificamente

previsti dal diritto nazionale o dell'Unione Europea. I dati personali delle persone fisiche che rispondono alla consultazione nella loro capacità personale non saranno oggetto di pubblicazione.

6. Diritti dell'interessato

Gli interessati possono esercitare i diritti di cui agli articoli 15-22 del GDPR rivolgendosi al Responsabile della Protezione dei Dati personali dell'Autorità agli indirizzi sopra indicati.

Gli interessati, ricorrendone i presupposti, hanno altresì il diritto di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali, quale autorità di controllo, o di adire le opportune sedi giudiziarie.

Indice

1	INTRODUZIONE E OBIETTIVI DEL PROCEDIMENTO DI CUI ALLA DELIBERAZIONE 370/2025/R/COM.....	7
2	BONUS SOCIALI NON EROGABILI: ORIENTAMENTI RELATIVI ALLE COMUNICAZIONI AL CLIENTE FINALE, ALLE MODALITÀ DI EFFETTIVO RICONOSCIMENTO NONCHÉ ALLA SUCCESSIVA COSTITUZIONE DI NON EROGABILITÀ	15
3	RENDICONTAZIONE E MECCANISMO DI RESTITUZIONE AL SISTEMA	19

1 INTRODUZIONE E OBIETTIVI DEL PROCEDIMENTO DI CUI ALLA DELIBERAZIONE 370/2025/R/COM

Inquadramento dei Bonus sociali per il disagio economico e componenti negative in bolletta

- 1.1 Con la deliberazione 63/2021/R/com, in attuazione delle previsioni introdotte dal decreto-legge n. 124 del 2019, l'Autorità ha approvato le modalità applicative del regime di riconoscimento automatico agli aventi diritto dei bonus sociali elettrico, gas e idrico per disagio economico, superando il precedente sistema basato sulla presentazione di apposite domande presso Comuni e/o ai centri di assistenza fiscale (o CAF) rimasto attivo per il solo bonus per disagio fisico (per i soggetti che utilizzano apparecchiature alimentate ad energia elettrica per supporto vitale).
- 1.2 L'obiettivo dell'intervento, in coerenza con la normativa di riferimento, era di ampliare la platea dei beneficiari, ridurre gli oneri amministrativi e contrastare il fenomeno del mancato accesso alle agevolazioni da parte delle famiglie vulnerabili. A partire dal 1° gennaio 2021, infatti, il riconoscimento del bonus sociale per disagio economico¹ è divenuto automatico per i nuclei familiari che presentano la Dichiarazione Sostitutiva Unica (DSU) e ricevono un'attestazione ISEE (Indicatore della situazione economica equivalente) sotto la soglia indicata dal legislatore (attualmente 9.796 e 20.000 euro per le famiglie con almeno 4 figli a carico) e che risultano in possesso dei requisiti previsti dalla normativa. L'applicazione del meccanismo automatico di riconoscimento, che ha superato il precedente modello basato sulla domanda attiva del cittadino, ha favorito l'accesso all'agevolazione, consentendo una maggiore inclusione sociale, nonché una più ampia tutela delle famiglie vulnerabili. Prima della riforma una quota significativa degli aventi diritto, infatti, non accedeva alle agevolazioni. Le ragioni erano molteplici e possono essere individuate almeno nelle seguenti:
- scarsa conoscenza dello strumento;
 - complessità amministrative;
 - oneri burocratici;
 - necessità di rinnovo periodico delle domande.
- 1.3 Con la nuova metodologia di riconoscimento, una volta accertato il possesso dei requisiti economici, il flusso informativo viene gestito automaticamente, per il tramite del Sistema Informativo Integrato (SII), da INPS, dalla società Acquirente Unico S.p.A. (AU) in quanto Gestore del SII e dai distributori e venditori di energia (elettrica e gas). Come precisato in

¹ Non rientra, invece, nell'ambito di applicazione del provvedimento il bonus sociale elettrico per disagio fisico, che rimane "a domanda" e continua a essere gestito attraverso SGAt e nell'ambito della specifica Convenzione di cui alla delibera 28 gennaio 2020, 13/2020/R/com nonché il bonus sociale gas per i clienti indiretti.

premessa, il presente documento è limitato ai soli settori dell'energia elettrica e del gas naturale (senza quindi considerare il settore idrico).

- 1.4 In dettaglio, la citata deliberazione 63/2021/R/com prevede un processo di riconoscimento basato sulle verifiche preventive effettuate dal SII, in particolare:
- mensilmente il Gestore del SII (AU) riceve da INPS i dati personali dei nuclei familiari che risultano in stato di disagio economico in base alle DSU attestate dallo stesso INPS nel mese precedente. Per accedere al procedimento di riconoscimento automatico dei bonus è, dunque, sufficiente presentare ogni anno la DSU, atto che rappresenta l'innescò della successiva procedura automatica diretta di accesso al bonus sociale se aventi diritto;
 - il Gestore del SII effettua tutte le verifiche funzionali al riconoscimento dei bonus energetici agli aventi diritto (unicità del bonus per nucleo familiare, ricerca della fornitura da agevolare e verifica dei relativi requisiti di ammissibilità) e mette a disposizione degli operatori competenti tutte le informazioni necessarie per la successiva erogazione dell'agevolazione.
- 1.5 Il processo di corresponsione di tale ammontare avviene in base a diversi passaggi con il coinvolgimento di più soggetti: l'erogazione viene effettuata dalle imprese di distribuzione, nella fattura di distribuzione o del trasporto ai rispettivi utenti (eventualmente anche controparte commerciale). Successivamente, la controparte commerciale diretta del cliente finale è tenuta a trasferire a quest'ultimo l'agevolazione, tramite l'applicazione in bolletta, *pro quota* giorno, di una componente tariffaria compensativa di valore negativo per un periodo di dodici mesi.
- 1.6 L'ammontare annuo del bonus da corrispondere è definito dall'Autorità annualmente ed è differenziato in base alla numerosità del nucleo familiare e, per il bonus gas, anche in base alla tipologia d'uso (acqua calda sanitaria/cottura cibi e riscaldamento) e alla zona climatica.
- 1.7 Al fine di contrastare il trend di forte crescita delle quotazioni internazionali delle materie prime energetiche e del prezzo della CO₂, a partire dal quarto trimestre 2021, si sono susseguiti una serie di interventi del legislatore nazionale volti a minimizzare, per i clienti domestici svantaggiati, gli incrementi della spesa per la fornitura; tali interventi hanno comportato, in particolare, l'aumento del valore del bonus sociale riconosciuto ai clienti finali aventi diritto o, sempre in loro favore, l'introduzione di "bonus straordinari" come da ultimo avvenuto col DL Bollette nel 2026 (Decreto Legge n. 21/2026 convertito in legge 10 aprile 2026, n. 49).
- 1.8 Parallelamente agli interventi legislativi di cui al precedente punto 1.7 sono stati adottati dall'Autorità ulteriori provvedimenti finalizzati al contenimento degli effetti diretti sui clienti finali, legati all'aumento dei prezzi a causa del contesto di grave crisi internazionale; con deliberazione 30 marzo 2022, 148/2022/R/gas, è infatti stato previsto di trasferire risorse, dapprima utilizzando le disponibilità finanziarie in giacenza nei conti di gestione

della Cassa per i Servizi Energetici e Ambientali (di seguito: CSEA), a beneficio della clientela finale di piccole dimensioni di gas naturale, maggiormente colpita dalle tensioni dei mercati, attribuendo, a far data dal 1° aprile 2022, un valore di segno negativo all'elemento UG2c della componente aggiuntiva della tariffa di distribuzione UG2 di cui all'art. 42.3, lettera g), della regolazione delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas (RTDG), per gli scaglioni di consumo fino allo scaglione con valore massimo a 5.000 Smc/annui. L'applicazione della suddetta componente negativa per i successivi trimestri del 2022 è stata poi prevista dalle disposizioni dei decreti-legge adottati dal Governo per il III e IV trimestre 2022 (con rafforzamento della misura in termini economici).

Il fenomeno delle bollette “incapienti”

- 1.9 La bolletta risulta “incapiente” quando l'importo complessivamente dovuto, risultante dalla somma delle voci di spesa della fornitura a debito, è inferiore alla somma delle partite a credito spettanti al medesimo cliente. Tali partite a credito possono derivare, a titolo esemplificativo, dal riconoscimento del bonus sociale, da ricalcoli/rettifiche oppure dal riconoscimento di indennizzi automatici di importo significativo rispetto agli addebiti presenti in fattura, o ancora da eventuali sconti del venditore che esauriscono e superano il debito della fattura. Il fenomeno può risultare particolarmente rilevante in presenza di consumi esigui, anche in ragione della stagionalità della domanda e può riguardare sia le bollette di periodo sia, più criticamente, le bollette di chiusura.
- 1.10 Il fenomeno delle bollette “incapienti” è emerso, in maniera più consistente, a decorrere dal 2022 e fino alla metà dell'anno 2023 in conseguenza di quanto sopra richiamato ovvero: 1) dell'aumento del valore del bonus sociale riconosciuto ai clienti finali aventi diritto o l'applicazione di “componenti compensative integrative” (c.d. CCI) e/o “contributi straordinari” come descritto al punto 1.7; 2) dell'intervento tariffario adottato dall'Autorità per il contenimento degli effetti legati all'aumento dei prezzi di cui al punto 1.8. Tale fenomeno è andato via via riducendosi nel corso degli anni successivi, benché non possa annullarsi poiché, per talune circostanze, non può che permanere strutturalmente.
- 1.11 Inoltre, il fenomeno di incapienza e delle relative criticità che questo comporta è particolarmente rilevante nei casi in cui il cliente finale beneficiario del bonus sociale abbia proceduto alla disattivazione della fornitura o alla voltura contrattuale prima del termine del periodo di agevolazione, ovvero quando il fenomeno interessa la bolletta di chiusura. La regolazione che ha introdotto il riconoscimento del bonus automatico ha previsto, infatti, che nei casi in cui il cliente finale avente diritto al bonus sociale abbia proceduto alla disattivazione della fornitura o alla voltura contrattuale prima del termine del periodo di agevolazione, il venditore sia tenuto comunque a corrispondere la quota di bonus sociale residua a completamento dell'intero periodo di agevolazione (12 mensilità) nella bolletta di chiusura (articolo 12, comma 1, dell'Allegato A alla deliberazione 63/2021/R/com). In

altri termini, il venditore è tenuto a liquidare il bonus sociale spettante al cliente finale al netto del periodo in cui lo ha effettivamente servito (vale a dire 12 mesi – n mesi di rapporto di fornitura).

- 1.12 È evidente come l'aumentare del valore assoluto del bonus con la previsione di liquidarlo fino a competenza nella bolletta di chiusura nei casi descritti determini un aumento della numerosità delle bollette di chiusura incapienti.

Impossibilità dell'effettivo riconoscimento del "Credito rimanente" al cliente finale e l'insorgere di crediti incagliati

- 1.13 Il fenomeno delle bollette "incapienti" è collegato, ma non necessariamente coincidente, con quello dei crediti incagliati e più specificatamente del "bonus incagliato". Infatti, la bolletta "incapiente" è una condizione contabile della fattura che si verifica quando i crediti spettanti al cliente eccedono gli importi a debito. Il "bonus incagliato" è, invece, una condizione (normalmente successiva a una bolletta "incapiente") che si verifica nel caso in cui una quota parte o l'intero ammontare del bonus sociale spettante al cliente beneficiario, non viene effettivamente erogato al cliente finale.
- 1.14 Nel caso di bollette di periodo incapienti, di norma il venditore procede in quella successiva al trasferimento del "Credito rimanente" generato dalla bolletta "incapiente", indistintamente dalla natura del credito. Pertanto, l'incapienza può essere assorbita attraverso la compensazione del credito nelle bollette successive, purché permanga il rapporto contrattuale e siano presenti importi a debito sufficienti a consentirne l'integrale compensazione.
- 1.15 Tuttavia, vi sono casi in cui il venditore sceglie di liquidare il "Credito rimanente", risultante nella bolletta di periodo, direttamente al cliente finale mediante assegno o bonifico o altra modalità, senza procedere quindi al trasferimento della quota di credito residuo nella bolletta successiva. La regolazione attualmente non impone né prevede specifiche modalità per la liquidazione dei "Crediti rimanenti" nella bolletta di periodo. È possibile, peraltro, che le modalità di liquidazione, che non utilizzano la compensazione

nella bolletta successiva, non siano sempre efficaci; in tale caso il mancato riconoscimento del “Credito rimanente” potrebbe generare un credito “incagliato”.

- 1.16 D’altro canto, nel caso di bolletta di chiusura, il fenomeno dell’incapienza può risultare particolarmente rilevante, in quanto viene meno la possibilità di trasferire il “Credito rimanente” mediante compensazione nella successiva bolletta.

La regolazione attuale in materia: “Credito rimanente” e “Restituzione crediti”

Nel caso di bolletta di periodo, ovvero in corso di fornitura, ai sensi della vigente regolazione de “la Bolletta dei clienti finali dell’energia” di cui all’Allegato A alla deliberazione 315/2024/R/com (di seguito: “La Bolletta dei clienti finali dell’energia”), il venditore è tenuto a dare distinta evidenza del bonus sociale per disagio economico mediante l’applicazione *pro quota* giorno di una componente tariffaria compensativa di valore negativo. Il venditore è altresì tenuto a dare evidenza delle eventuali ulteriori partite a credito del cliente finale attraverso la voce “credito residuo” e a restituire tali somme nella bolletta o nelle bollette successive, mediante la medesima voce “restituzione crediti”.

Nel dettaglio, nelle bollette di periodo, il credito a favore del cliente finale è indicato nello *Scontrino dell’energia* in due momenti distinti e separati:

- i. nella bolletta in cui tale credito si forma, alla voce “Credito rimanente”, in posizione successiva e di segno opposto al “Totale da pagare”; infatti, qualora per effetto di voci in detrazione la sommatoria delle voci dello Scontrino dia risultato negativo, il totale da pagare è posto pari a € 0,00 e lo Scontrino evidenzia la posizione di credito a favore del cliente con l’apposita dicitura “Credito rimanente”;
- ii. nella bolletta successiva, qualora il cliente abbia maturato partite a credito relative a bollette precedenti che siano liquidate nella bolletta corrente, la controparte commerciale le indica in bolletta con la voce “Restituzione crediti” in detrazione. Tale passaggio economico da “Credito rimanente” in “restituzione crediti” segna l’effettivo trasferimento di crediti maturati al cliente finale.

- 1.17 La regolazione del bonus sociale già prevede che il riconoscimento al cliente finale di tutto il bonus residuo a completamento dell’intero periodo di agevolazione nella bolletta di chiusura avvenga mediante rimessa diretta al cliente finale. Ciò nonostante, è possibile che il venditore non sia materialmente in grado di procedere alla liquidazione del “Credito rimanente” al cliente finale: tale credito diventa quindi “incagliato” a causa di molteplici

motivi quali, ad esempio, clienti finali irreperibili, assegni di trattenza non andati a buon fine, bonifici non riconosciuti a causa di coordinate bancarie non corrette, etc.

- 1.18 In particolare, accade che il venditore, pur avendo ricevuto tramite il distributore e contabilizzato il credito per bonus spettante al cliente finale - alimentato dai contributi degli altri clienti finali con il loro pagamento degli Oneri generali di Sistema - non riuscendo a procedere alla relativa erogazione, nonostante le attività di contatto e tentativi di rimborso, si trova a trattenere tali importi.
- 1.19 Con la deliberazione 355/2025/R/rif, l'Autorità è intervenuta, tra l'altro, sul tema, modificando l'articolo 12 della deliberazione 63/2021/R/com e prevedendo che:
- a. in nessun caso il venditore potrà trattenere l'importo dell'agevolazione non erogato, qualora non sia possibile procedere all'erogazione del bonus spettante, non essendo egli il beneficiario dell'agevolazione;
 - b. l'Autorità, con successivo provvedimento, definirà ulteriori misure volte ad assicurarne l'effettiva erogazione ai reali beneficiari nonché modalità di restituzione degli importi non erogabili e quindi non erogati, al Sistema.

Procedimento in materia di bonus sociali non erogabili avviato con la deliberazione 370/2025/R/com

- 1.20 Dal quadro sopra tratteggiato è emersa dunque, la necessità di un intervento regolatorio specificamente volto a monitorare e rendere più uniforme ed effettivamente tracciabile il processo di erogazione dei bonus energetici, assicurando altresì che le somme non erogabili siano correttamente rendicontate e restituite al Sistema.
- 1.21 Con la deliberazione 370/2025/R/com, pertanto, con l'obiettivo di affrontare le criticità sopra evidenziate in tema di "bonus incagliati", l'Autorità ha avviato un procedimento per la formazione di provvedimenti in materia di bonus sociali non erogabili volto a prevedere:
1. specifici obblighi informativi in capo al venditore, a vantaggio del cliente finale, finalizzati a rendere edotto il cliente finale, contribuendo auspicabilmente a ridurre il fenomeno delle somme non riconosciute;
 2. stabilire criteri e regole procedurali per riconoscere e gestire il fenomeno dei "bonus sociali non erogabili";
 3. una volta accertata la presenza di bonus sociali non erogabili secondo quanto disciplinato in forza del precedente punto 2., la restituzione al Sistema del bonus sociale non erogato.
- 1.22 Il percorso regolatorio sopra delineato è da individuarsi come il completamento di un sistema che, pur prevedendo il riconoscimento automatico dell'agevolazione agli aventi diritto, necessita di ulteriori interventi per consentire, in taluni casi, l'effettiva erogazione del beneficio. In aggiunta, l'Autorità è orientata a prevedere un meccanismo che consenta

la restituzione alla CSEA degli importi per bonus sociale, non erogati per qualsiasi motivo, entro una tempistica stabilita.

Organizzazione del documento e tempistiche di applicazione

- 1.23 Nel presente documento per la consultazione, in linea con quanto indicato nell’atto di avvio di procedimento (deliberazione 370/2025/R/com), sono illustrati gli interventi dell’Autorità relativi a:
- a) l’introduzione di specifiche comunicazioni al cliente finale per evidenziare eventuali posizioni a credito, nonché informazioni relative alle modalità e tempistiche di riconoscimento;
 - b) la definizione di modalità di rimessa diretta delle somme a favore del cliente che favoriscano l’effettiva erogazione dell’agevolazione, nonché delle eventuali partite a credito che spetterebbero al cliente finale a seguito della chiusura del rapporto contrattuale;
 - c) la standardizzazione della procedura di contatto con il cliente, di erogazione al medesimo e, infine, di definizione di “bonus sociali non erogabili”;
 - d) con riferimento ai “bonus sociale non erogabili”, una sequenza di flussi informativi finalizzati alla loro rendicontazione al Sistema;
 - e) l’introduzione di un Meccanismo di restituzione al Sistema delle somme di cui al sub punto d) che, una volta esperita dal venditore la procedura di cui al sub punto c), non risultino erogabili.
- 1.24 Con riferimento alle tempistiche di applicazione della nuova regolazione in esito al procedimento in cui è inserito il presente atto, tenuto conto del tasso di innovazione e dell’impegno richiesto dai diversi soggetti coinvolti, l’Autorità ritiene necessario procedere in due fasi successive:
- una prima fase che avrà come oggetto la restituzione dei crediti non erogabili pregressi, ovvero i bonus incagliati fino al 2026;
 - una seconda fase in cui la disciplina relativa ai crediti derivanti da bonus non erogabili nel suo complesso – ovvero gli interventi previsti al punto 1.23, cioè le ulteriori comunicazioni di maggiore trasparenza in bolletta, la procedura di costituzione del credito non erogabile, il flusso di rendicontazione al Sistema Informativo Integrato (SII) e il successivo controllo delle partite non erogabili, nonché l’istituzione del Meccanismo di restituzione - entrerà a regime.
- 1.25 Pertanto, nel corso del primo semestre 2027 – in assenza dell’istituzione dell’apposito flusso di rendicontazione – si prevede l’avvio di una prima finestra dedicata agli anni pregressi dal 2021 al 2026 in cui sarà attivata da CSEA una sessione speciale del Meccanismo di restituzione, alimentata da una rendicontazione semplificata effettuata dai

venditori. La disciplina a regime, in tutti i suoi aspetti, ivi incluse le novità in tema di comunicazione, troverà applicazione nel secondo semestre del 2027.

Spunti per la consultazione

Q1 Si ritiene adeguato il percorso regolatorio prospettato? Si condividono le tempistiche di implementazione indicate?

2 BONUS SOCIALI NON EROGABILI: ORIENTAMENTI RELATIVI ALLE COMUNICAZIONI AL CLIENTE FINALE, ALLE MODALITÀ DI EFFETTIVO RICONOSCIMENTO NONCHÉ ALLA SUCCESSIVA COSTITUZIONE DI NON EROGABILITÀ

Modalità di comunicazione in bolletta del credito a favore del cliente finale

- 2.1. In caso di bolletta incapiente, l'Autorità ritiene opportuno fornire un'adeguata informazione al cliente circa l'esistenza, l'ammontare e la natura di un suo credito residuo, con il duplice obiettivo di:
- rendere maggiormente consapevole il cliente finale rispetto alla maturazione di somme a credito, nonché in relazione alle modalità e tempistiche ordinarie e straordinarie di riconoscimento di queste ultime, consentendo al cliente finale un monitoraggio più puntuale dello stato di effettiva ricezione;
 - a livello sistemico, ridurre il rischio che le “bollette incapienti” producano poi agevolazioni non erogabili.
- 2.2. A tal fine, si intende prevedere, oltre alle predette voci “Credito rimanente” e “Restituzione crediti” già previste nello Scontrino dalla regolazione della “Bolletta dei clienti finali dell'energia”, un'integrazione alle informazioni ivi disciplinate, distinguendo fra la regolazione delle bollette di periodo e le bollette di chiusura. In particolare, nell'ambito del Frontespizio Unificato e in corrispondenza della voce “Totale da pagare”:
- a. con riferimento alle bollette di periodo: in caso di “Credito rimanente”, l'intendimento è di introdurre l'obbligo di riportare un'apposita dicitura che indichi che il “Totale da pagare” è nullo e che si è formato, di conseguenza, un credito residuo che sarà traslato nella successiva bolletta, salvo il caso descritto al punto 2.3, lettera a. punto ii.; mentre in caso di “Restituzione crediti”, cioè nella bolletta in cui vi sia l'effettivo assorbimento del credito, si riporta l'informazione che sia avvenuta la restituzione del credito maturato (o sua quota parte);
 - b. con riferimento alle bollette di chiusura, a seguito, dunque, del termine del rapporto contrattuale, è intenzione dell'Autorità prevedere una specifica comunicazione in cui siano indicate le seguenti informazioni:
 - la presenza e l'entità delle somme residue eccedenti il “Totale da pagare”;
 - le modalità e le tempistiche per la liquidazione di tali somme.
- 2.3. Inoltre, sia nelle bollette di periodo che nelle bollette di chiusura, nel relativo Scontrino sarà necessario dare separata evidenza congiuntamente al “Credito rimanente” del credito derivante dal bonus sociale. Pertanto, lo Scontrino dovrà prevedere una nuova apposita riga denominata “Bonus rimanente”, presente solo in caso di valore non nullo, che rappresenta la quota parte del bonus contenuta nel “Credito rimanente”.

Modalità di riconoscimento del “Credito rimanente” e ulteriori comunicazioni al cliente finale

- 2.4. Oltre agli aggiornamenti delle comunicazioni in bolletta, dettagliate ai punti 2.1, 2.2 e 2.3, al fine di massimizzare l’effettivo riconoscimento ai clienti del “Credito rimanente” di qualunque genere, è orientamento dell’Autorità introdurre una regolazione relativa alle modalità operative di riconoscimento ai clienti finali nel caso di bollette “incapienti”; in particolare:
- a. in caso di bolletta di periodo prevedere espressamente che il venditore debba sempre seguire la procedura informativa di cui al punto 2.2, e che quindi nei casi di bolletta “incapiente”:
 - i. entro una soglia definita (es. 200€-300€) il “Credito rimanente” sia sempre trasferito nella bolletta successiva. L’Autorità ritiene opportuno che la bolletta di periodo sia il primo e preferenziale canale a disposizione della controparte commerciale per il riconoscimento al cliente finale di eventuali partite a credito, vietando il ricorso ad altre modalità; ciò si rende necessario per contrastare alcune pratiche riscontrate nel settore per la gestione di bollette “incapienti” quali ad esempio un formale atto di impulso del cliente finale che deve richiedere il credito e arginare il fenomeno della non erogabilità delle somme per qualsiasi motivo esse si siano generate;
 - ii. oltre la predetta soglia, il venditore proceda alla rimessa diretta come disciplinata alla successiva lettera b.;
 - b. in caso di bolletta di chiusura prevedere che:
 - i. la controparte commerciale, contestualmente all’emissione della bolletta sia tenuta a procedere alla rimessa diretta:
 - utilizzando, obbligatoriamente, i riferimenti bancari, postali, di carta di credito o pagamento elettronico indicati dal cliente finale per la domiciliazione qualora la controparte commerciale abbia a disposizione detti riferimenti;
 - qualora non siano a disposizione della controparte commerciale i riferimenti di cui al precedente punto, oppure qualora la rimessa diretta di cui al precedente punto non sia andata a buon fine, avvalendosi di altre modalità di liquidazione quali ad esempio l’assegno di traenza o il bonifico domiciliato o altre modalità che consentano agevolmente ai clienti finali di incassare il dovuto e che siano tracciabili;
 - ii. decorsi 4 mesi dalla data di emissione della bolletta di chiusura senza che il cliente finale abbia incassato il credito trasferito dal venditore con le modalità di cui al precedente punto i. la controparte commerciale è tenuta a effettuare più tentativi di contatto (almeno 2 diversi) al cliente finale tramite i recapiti in proprio possesso, tentativi da effettuare in momenti diversi e opportunamente distanziati nel tempo. Sul punto, il tentativo di contatto è finalizzato a

individuare lo strumento di pagamento che permetta agevolmente l'incasso al cliente finale titolato del credito dovuto. La controparte commerciale deve quindi mettere a disposizione almeno 2 diversi strumenti di incasso per il cliente che avrà dunque la possibilità di scelta. È inoltre orientamento dell'Autorità prevedere l'obbligo di un apposito registro dei contatti presso la controparte commerciale nel quale quest'ultima dovrà tener traccia dell'eventuale telefonata di contatto effettuata (numero, data/ora etc.), eventuale e-mail inviata (indirizzo, data/ora etc.), lettera cartacea (data di invio, indirizzo etc.) etc. Infine, nei casi di voltura, eventuali comunicazioni scritte e non telematiche dovranno essere inviate a un indirizzo fisico diverso da quello di recapito della bolletta – tipicamente richiesto al cliente finale volturante al momento della registrazione della voltura – qualora disponibile.

- 2.5. Ai fini della determinazione del “Credito rimanente” si ritiene che dapprima si proceda alla compensazione della parte positiva della bolletta – a carico del cliente – con i crediti diversi dal bonus e poi con quelli corrispondenti ai valori del bonus sociale che non potranno in nessun caso essere trattenuti dal venditore, a meno del caso della compensazione con la morosità di cui al punto 2.6.
- 2.6. Solo qualora il cliente finale risulti essere moroso, in alternativa a quanto disposto al punto 2.4, b., la controparte commerciale può utilizzare il “Credito rimanente” a compensazione della morosità dandone apposita e dettagliata informazione, in evidenza, nel Frontespizio unificato della bolletta.

Spunti per la consultazione

- Q2 Si ritiene adeguata l'informazione fornita al cliente finale in bolletta rispetto alla formazione di crediti a suo favore?*
- Q3 Si individuano ulteriori modalità per massimizzare l'erogazione del credito residuo al cliente finale?*
- Q4 Si valuta positivamente l'introduzione di un obbligo di trasferimento nella bolletta di periodo successiva del “Credito rimanente” entro una certa soglia? Se sì, quale valore soglia dovrebbe essere applicato?*
- Q5 Si condivide la gestione prospettata per le bollette di chiusura incapienti? Si ritengono efficaci i relativi tentativi obbligatori di contatto, nonché le modalità e le tempistiche di liquidazione?*

Costituzione del “Credito non erogabile”

- 2.7. Decorsi 6 mesi dalla data di emissione della bolletta di chiusura, esperiti i molteplici tentativi di riconoscimento e di contatto di cui al punto 2.4., ii. senza esito positivo, la controparte commerciale definisce il credito del cliente quale “Credito non erogabile” tenendone apposita traccia con distinzione fra “Bonus non erogabile” dagli “altri crediti non erogabili”.

Spunti per la consultazione

<p><i>Q6 Si condividono le tempistiche per la costituzione del “Credito non erogabile”?</i></p>

3 RENDICONTAZIONE E MECCANISMO DI RESTITUZIONE AL SISTEMA

Rendicontazione e Meccanismo di restituzione al Sistema

- 3.1 Le informazioni specifiche del “Bonus rimanente” e l’eventuale successiva costituzione di “Bonus non erogabile” di ogni cliente finale servito sono nella disponibilità esclusivamente della controparte commerciale; l’Autorità ritiene quindi necessario che, in coerenza con quanto avviene negli specifici flussi di rendicontazione relativi alla fatturazione del bonus sociale, sia garantita al Sistema anche l’informazione relativa all’effettiva corresponsione degli importi (ovvero, di converso, l’informazione relativa alle partite non liquidate) al fine di monitorare il fenomeno; il disporre di dati di riscontro è inoltre utile per gli eventuali controlli di cui ai successivi punti 3.6 e 3.7.
- 3.2 È orientamento dell’Autorità prevedere che:
- a. annualmente, entro il 31 gennaio, la controparte commerciale rendiconti al SII, secondo le specifiche tecniche da questo definite, per ogni “Bonus non erogabile”, e secondo un apposito flusso da istituire *ex novo*:
 - i. POD/PDR
 - ii. il codice bonus;
 - iii. numero di bolletta dal quale deriva il credito non erogabile;
 - iv. la data di emissione della bolletta
 - v. l’ammontare non erogabile;
 - b. entro 30 (trenta) giorni dalla rendicontazione il SII trasmette a CSEA, secondo modalità condivise, l’ammontare non erogabile rendicontato da parte di ciascuna controparte commerciale;
 - c. entro 30 (trenta) giorni dalla trasmissione del dato dal SII a CSEA, quest’ultima procede alla comunicazione degli importi dovuti dalla controparte commerciale che poi entro i successivi 30 (trenta) giorni procede al versamento alla CSEA secondo le procedure e le modalità stabilite dalla stessa.
- 3.3 È orientamento dell’Autorità introdurre quindi un apposito “Meccanismo di restituzione al Sistema del bonus non erogabile” (di seguito Meccanismo) che sarà gestito da CSEA. Gli importi complessivi derivanti dal Meccanismo saranno quindi destinati ai *Conti per la compensazione delle agevolazioni tariffarie ai clienti del settore elettrico e del settore del gas in stato di disagio* al fine di restituire indirettamente alla generalità dei clienti finali le somme da loro versate per finanziare i bonus sociali che non sono stati erogati agli effettivi beneficiari che saranno convogliati nel medesimo Conto. Così facendo, infatti, si otterrà

un beneficio sull' A_{SRIM} e sulle componenti GS/GST destinate a finanziare il bonus sociale stesso (rispettivamente, per il settore elettrico e il settore gas).

- 3.4 Si prevede che il Meccanismo abbia le seguenti caratteristiche:
- Sessioni annuali con competenza l'anno civile n-2 di riferimento (1° gennaio - 31 dicembre);
 - Partecipazione obbligatoria di tutte le controparti commerciali che hanno contabilizzato, in almeno una bolletta, il bonus sociale ad almeno un cliente finale avente diritto nell'anno n-2 di riferimento (1° gennaio - 31 dicembre);
 - Separata evidenza di ogni "Bonus non erogabile" così come trasmesso al SII secondo il precedente punto 3.1;
 - Restituzione al Sistema secondo le disposizioni definite da CSEA.
- 3.5 CSEA sarà quindi tenuta alla predisposizione dei modelli di partecipazione che dovranno evidenziare ogni informazione utile a consentire la valutazione nonché la quantificazione di quanto indicato. I modelli di partecipazione dovranno poi essere accompagnati da:
- una dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà, ai sensi dell'articolo 47 del D.P.R. 445/00 della controparte commerciale, attestante la veridicità e la correttezza degli importi dichiarati;
 - una relazione da parte della società di revisione o degli organi societari preposti al controllo contabile che esprima un giudizio di conformità degli importi dichiarati rispetto ai valori esposti nella situazione contabile della società.
- 3.6 Nel caso in cui i versamenti di cui ai punti 3.2 lettera c. e 3.9 non siano completati dalla controparte commerciale entro i termini previsti, la stessa riconosce alla CSEA un interesse di mora pari a:
- il tasso di interesse legale nel caso di ritardi fino a 14 giorni;
 - il tasso di riferimento della Banca Centrale Europea maggiorato di 5 punti percentuali, nel limite del tasso massimo di soglia previsto dall'articolo 2, comma 4, della legge 108/96 calcolato a partire dal tasso TEGM (tasso effettivo globale medio) relativo ad anticipi e sconti per importi oltre 200.000 euro, nel caso di ritardi oltre i 14 giorni.
- 3.7 Nell'ambito del Meccanismo saranno inoltre istituiti dall'Autorità appositi controlli di coerenza rispetto alla media degli importi dichiarati quali "Bonus non erogabili" ponderata rispetto ai bonus erogabili, al fine di valutare lo scostamento degli stessi rispetto alla media; inoltre potrà essere valutata l'istituzione di indicatori specifici che potranno anche essere

utilizzati per successive verifiche ispettive/controlli rispetto alle dichiarazioni e ai versamenti in parola in capo alle controparti commerciali.

- 3.8 È infine orientamento dell’Autorità prevedere che, anche in collaborazione con la CSEA, secondo modalità definite dall’Autorità, con successivi controlli anche a campione, l’Autorità verifichi:
- a. il rispetto delle dichiarazioni fornite a CSEA sia relative al Meccanismo c.d. ordinario che quello c.d. pregresso;
 - b. il registro dei contatti;
 - c. la veridicità e la correttezza degli importi dichiarati come crediti non erogabili.

Prima applicazione del meccanismo: Sessione speciale con riferimento agli anni 2021-2026

- 3.9 In coerenza con quanto indicato al punto 1.19, è orientamento dell’Autorità istituire una prima sessione speciale del Meccanismo che avrà a riferimento il c.d. “periodo pregresso” a decorrere dai bonus erogati dal 2021 al 2026. Si ritiene quindi che nel corso della seconda metà del 2027, sia avviata da CSEA una sessione speciale nella quale, tutte le controparti commerciali che hanno servito almeno un cliente finale con bonus sociale nel periodo, saranno tenute a parteciparvi; in tale sessione, con le medesime caratteristiche di cui al punto 3.2, saranno dichiarati, con modalità semplificata e versati al Sistema i “Bonus non erogabili” relativi a bollette emesse nel periodo 2021-2026.
- 3.10 Come sopra illustrato la bolletta incapiante può essere determinata non solo dal bonus sociale ma anche da altre partite negative, a favore del cliente, quali ad esempio ricalcoli/conguagli (nel caso in cui la controparte commerciale abbia fatturato in periodi pregressi quote in eccesso) oppure nel caso di indennizzi automatici, restituzione del deposito cauzionale, sconti previsti dall’offerta etc. Risulta all’Autorità che in bolletta le partite di credito negative siano sin qui state sommate per complessivamente ridurre il “Totale da pagare” fino a concorrenza, generando eventualmente un “Credito rimanente” qualora eccedano il “Totale da pagare”.
- 3.11 Per il periodo di riferimento 2021-2026, per esigenze di semplicità ed economicità, qualora risulti eccessivamente oneroso, dal punto di vista amministrativo, per la controparte commerciale separare la quota dei “Bonus non erogabili” dal restante importo del “Credito non erogabile”, questi può scegliere di ricondurre l’intero importo alla voce “Bonus non erogabili” e quindi rendicontare e versare al Sistema l’intero “Credito rimanente”, fatto salvo il diritto del cliente finale a ottenere il rimborso delle somme di propria spettanza dietro eventuale espressa richiesta, entro il termine di prescrizione previsto dalla normativa

vigente. Tali somme sono poste a carico esclusivo del venditore e non possono essere oggetto di successivo recupero a valere sul Sistema.

- 3.12 CSEA sarà quindi tenuta alla predisposizione dei modelli di partecipazione che dovranno evidenziare ogni informazione utile a consentire la valutazione nonché la quantificazione di quanto indicato. I modelli di partecipazione dovranno poi essere accompagnati da:
- a. una dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà, ai sensi dell'articolo 47 del D.P.R. 445/00 della controparte commerciale, attestante la veridicità e la correttezza degli importi dichiarati;
 - b. una relazione da parte della società di revisione o degli organi societari preposti al controllo contabile che esprima un giudizio di conformità degli importi dichiarati rispetto ai valori esposti nella situazione contabile della società.
- 3.13 Per la gestione del “Meccanismo pregresso” il Gestore del SII comunica alla CSEA l'elenco delle controparti commerciali a cui è stata comunicata l'attivazione del bonus sociale ad almeno un cliente finale avente diritto nel periodo 2021-2026.

Spunti per la consultazione

- Q7 Si ritengono esaustive le informazioni previste nel flusso di rendicontazione al SII?*
- Q8 Si condividono le caratteristiche delineate del Meccanismo? Si ritengono adeguate le tempistiche prospettate?*
- Q9 Si ritiene condivisibile la soluzione proposta per la restituzione al Sistema del bonus non erogabile? Si propongono altre soluzioni per ovviare agli eventuali oneri di distinzione delle singole voci del Credito rimanente? Motivare la risposta*
- Q10 Si osservano ulteriori accorgimenti per il Meccanismo speciale relativo al periodo pregresso? Motivare le risposte.*