BIAGIO DE FILPO
AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE
11.11.2026 11:04:50 UTC

NICOLA DELL'ACQUA
AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE
11.11.2026 20:10:20 UTC

RAPPORTO
413/2026/I/COM

I BONUS SOCIALI ELETTRICO E GAS: STATO DI ATTUAZIONE PER L'ANNO 2025

10 novembre 2026

Indice

1 Premessa ... 3
2 I bonus sociali elettrico e gas ... 3
3 Quadro normativo vigente e provvedimenti dell'Autorità adottati nel 2025 ... 9
3.1 I provvedimenti di ARERA per l'attuazione della normativa sui bonus sociali elettrico e gas adottati nel 2025 ... 9
3.2 I bonus sociali elettrico e gas come strumenti per contrastare gli aumenti dei prezzi energetici ... 12
4 Beneficiari del bonus ... 14
4.1 Bonus elettrico per disagio economico ... 16
4.2 Bonus gas per disagio economico ... 21
4.3 Bonus elettrico per disagio fisico ... 26
5 Bonus gas a clienti domestici indiretti e servizio di postalizzazione ... 30
5.1 Bonus gas a clienti domestici indiretti ... 30
5.2 Servizio di postalizzazione. ... 31
6 Richieste di informazioni e chiarimenti sui bonus ... 32
6.1 Chiamate al call center dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente ... 33
6.2 Richieste scritte di informazioni ... 33
6.3 Richieste gestite dallo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente mediante Procedura speciale risolutiva ... 34
Appendice 1 – Il meccanismo di erogazione dal 1° gennaio 2021 ... 35
Appendice 2 - Modalità applicative per l'erogazione delle agevolazioni ... 37
Il processo di riconoscimento automatico del bonus elettrico e gas ... 37
Bonus indiretto gas ... 37
Bonus elettrico per disagio fisico ... 38
Appendice 3 - Valori dei bonus elettrici e gas nel 2025 ... 40
Appendice 4 - Beneficiari di bonus elettrico e gas per regione ... 42

1 Premessa

Il presente Rapporto è predisposto ai sensi dell'articolo 1, comma 4, del decreto del Ministro dello Sviluppo Economico 29 dicembre 2016, il quale dispone che: "*l'Autorità, con cadenza annuale, effettua il monitoraggio della misura di cui al presente decreto* [bonus sociale elettrico, introdotto dal decreto ministeriale 28 dicembre 2007] *e ne trasmette gli esiti al Ministero dello sviluppo economico*". In continuità con gli anni scorsi, il Rapporto illustra, oltre al bonus sociale elettrico per disagio economico, anche gli esiti del monitoraggio relativo al bonus sociale gas per disagio economico, nonché al bonus sociale elettrico per disagio fisico erogato ai soggetti utilizzatori di apparecchiature elettromedicali per supporto vitale, quest'ultimo gestito, diversamente dagli altri bonus per disagio economico, ancora con il sistema a domanda, in quanto non automatizzabile.

Nel 2025, l'attività relativa ai bonus sociali ha avuto, come principale ambito di intervento, l'attuazione dal decreto-legge 28 febbraio 2025, n. 19 per l'erogazione del *contributo straordinario 2025* per il settore elettrico previsto per i clienti domestici con valori dell'Indicatore della Situazione Economica Equivalente (di seguito: ISEE)[1] fino a 25.000 euro.

Nel medesimo anno, i nuclei beneficiari di bonus sociale elettrico sono stati 2,7 milioni, mentre per il bonus sociale gas sono stati oltre 1,6 milioni, con una lieve riduzione della platea dei beneficiari rispetto all'anno precedente pari a -4,6% nel settore elettrico e -6,2% nel settore gas. Per quanto riguarda il contributo straordinario, i nuclei familiari che hanno percepito nel corso dell'anno l'agevolazione sono stati oltre 3,4 milioni; i bonus elettrici per disagio fisico riconosciuti agli utilizzatori di apparecchiature elettromedicali salvavita sono stati pari a circa 86.000.

Ciò premesso, il presente Rapporto ripercorre brevemente i provvedimenti adottati dall'Autorità nel corso del 2025 in relazione ai bonus sociali e illustra i dati relativi ai bonus riconosciuti nel corso del medesimo anno. I Rapporti relativi agli anni precedenti sono disponibili sul sito dell'Autorità: *https://www.arera.it/rapporti-e-relazioni.*

Con riferimento al riconoscimento del bonus sociale idrico e al bonus rifiuti, poiché tali settori non sono oggetto del presente Rapporto, si rimanda al Capitolo 10 del Secondo Volume, *Attività svolta,* della Relazione Annuale di ARERA per l'anno 2025, paragrafo "Iniziative a favore dei clienti/utenti in disagio economico e in gravi condizioni di salute: bonus sociale elettrico, gas, idrico e rifiuti" disponibile sul sito dell'Autorità: *https://www.arera.it/chi-siamo/relazione-annuale/relazione-annuale-2026*.

2 I bonus sociali elettrico e gas

I bonus sociali elettrico e gas sono strumenti di politica sociale istituiti per ridurre la spesa per le bollette energetiche delle famiglie in difficoltà economica. Tale spesa grava, infatti, in misura

[1] di cui al decreto legislativo 31 marzo 1998, n. 109.

proporzionalmente maggiore sui bilanci delle famiglie a minor reddito, a causa della natura essenziale dei servizi energetici e della limitata comprimibilità dei consumi, se non attraverso misure di efficientamento energetico che comunque richiedono investimenti iniziali in apparecchi più efficienti.

Nel nostro Paese il legislatore ha introdotto, con l'articolo 1, comma 375, della legge 266/05[2], con il successivo decreto interministeriale 28 dicembre 2007[3] e con il decreto-legge 185/08[4], i bonus sociali per la riduzione della spesa sostenuta per le bollette elettriche e gas da parte delle famiglie in condizioni di disagio economico e, limitatamente alla spesa per l'elettricità, dai soggetti utilizzatori di specifiche apparecchiature elettromedicali salvavita (Figura 1).

In particolare, il decreto interministeriale 28 dicembre 2007 e, successivamente, anche il decreto-legge 185/08, hanno individuato nell'Indicatore della Situazione Economica Equivalente[5] lo strumento per individuare i nuclei familiari in situazione di disagio economico titolati ad accedere ai bonus.

Il decreto-legge 185/08 ha altresì introdotto la soglia ISEE di accesso all'agevolazione per le famiglie con almeno quattro figli fiscalmente a carico (cosiddette famiglie numerose) sia per le forniture elettriche, sia per quelle di gas naturale.

I bonus sociali per disagio economico consistono, più in dettaglio, in una riduzione della bolletta delle famiglie sulla base della numerosità familiare e, per il settore gas, anche in base al tipo di utilizzo del gas (acqua calda sanitaria e/o uso cottura o riscaldamento o acqua calda sanitaria e/o uso cottura + riscaldamento) e, in caso di uso per riscaldamento, della zona climatica in cui avviene il consumo[6]. L'ammontare della riduzione della bolletta è fissato per legge, per ciascuna tipologia di famiglie avente le medesime caratteristiche di numerosità, considerando un consumo di riferimento medio per ogni tipologia. Esso è inoltre erogato in bolletta secondo il criterio *pro-die*[7], senza riferimento ai consumi effettivi del singolo cliente o al prezzo effettivamente pagato in base all'offerta contrattuale prescelta dal cliente. In questo modo, il bonus non altera i comportamenti di consumo, né la concorrenza tra fornitori.

[2] Legge 23 dicembre 2005, n. 266 recante "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato" (legge finanziaria 2006).
[3] Decreto del Ministro dello Sviluppo Economico, di concerto con il Ministro dell'Economia e delle Finanze, delle Politiche per la Famiglia e della Solidarietà sociale 28 dicembre 2007, recante "Determinazione dei criteri per la definizione delle compensazioni della spesa sostenuta per la fornitura di energia elettrica per i clienti economicamente svantaggiati e per i clienti in gravi condizione di salute".
[4] Decreto-legge 29 novembre 2008, n.185, convertito in legge con modificazioni dall'articolo 1 della legge 28 gennaio 2009, n. 2, e, in particolare, l'articolo 3, commi 9 e 9*bis*.
[5] di cui al decreto legislativo 31 marzo 1998, n. 109.
[6] Per maggiori dettagli si vedano le Tabelle 4 e 5 dell'Allegato A alla deliberazione 63/2021/R/com.
[7] Il criterio *pro-die* consiste nel ripartire l'ammontare di bonus dovuto annualmente in valori costanti tra tutti i giorni del periodo considerato.

La riduzione della spesa in bolletta garantita ai beneficiari di bonus è fissata dalla normativa nel 30% della spesa dell'utente elettrico medio, al lordo delle imposte, e del 15% della spesa al netto delle imposte dell'utente tipo per il gas[8].

Dal 2008 fino al 2020 i bonus sociali sono stati basati su un meccanismo 'a domanda' annuale[9], che prevedeva la presentazione di una certificazione di condizione di disagio economico con validità annuale e un'espressa richiesta di bonus sociale ai Centri di Assistenza Fiscale (CAF) e ai Comuni. Nonostante significative campagne informative rivolte ai nuclei familiari, solo un terzo degli aventi diritto ha usufruito dello strumento, con un forte avvicendamento delle famiglie interessate da un anno all'altro.

Nel 2021 i bonus sono divenuti automatici per circa 2,5 milioni di famiglie aventi diritto con il riconoscimento, nel primo anno di funzionamento dell'automatismo, di 2,5 milioni di bonus elettrici e di 1,5 milioni di bonus gas *(per una descrizione della disciplina delle modalità applicative, vedi infra)*.

Nel 2022 il perfezionamento del meccanismo automatico e l'allargamento, per il periodo 1° aprile - 31 dicembre 2022, della platea dei beneficiari con l'innalzamento a 12.000 euro, rispetto al precedente valore di 8.265 euro (vedi infra), della soglia ISEE per l'accesso al bonus sociale elettrico e gas, al fine di far fronte all'eccezionale incremento dei prezzi energetici, ha consentito il riconoscimento nell'anno di 3,8 milioni di bonus elettrici e di 2,4 milioni di bonus gas, finanziati, oltre che dai consumatori non beneficiari di bonus, anche con fondi del Bilancio dello Stato.

Nel 2023, è stata confermata l'erogazione, oltre al bonus ordinario, di componenti compensative integrative, finanziate con fondi del Bilancio dello Stato, al fine di contenere gli aumenti della spesa. Anche nel corso del 2023 sono stati numerosi gli interventi del Governo a tutela delle famiglie economicamente disagiate, in considerazione del perdurare di alti valori dei prezzi dell'elettricità e

[8]Il decreto del Ministero dello Sviluppo Economico 29 dicembre 2016 ha aumentato l'entità del bonus elettrico 'ordinario' per disagio economico, prevedendo che lo sconto passasse dal 20% della spesa netta dell'utente medio al 30% della spesa lorda del medesimo utente (fino al 31 dicembre 2016 era il 20% della spesa netta ed era stato fissato originariamente dal decreto 28 dicembre 2007, che stabiliva anche che il valore economico dei bonus deve essere parametrato al numero dei componenti la famiglia) in modo da controbilanciare gli effetti sulla spesa per l'elettricità della riforma della tariffa di distribuzione per gli utenti domestici. Si ricorda che, in media, il prelievo fiscale sui consumi domestici è di poco sopra al 12%, mentre per il gas poco meno del 30% (dati 2024).

Il decreto-legge n. 185/05 per il bonus gas ha previsto che la riduzione della spesa deve essere riconosciuta in forma differenziata per zone climatiche, nonché in forma parametrata al numero dei componenti della famiglia, in modo tale da determinare una riduzione della spesa al netto delle imposte dell'utente tipo indicativamente del 15%. Il meccanismo del finanziamento del bonus ordinario avviene attraverso un piccolo prelievo in bolletta per i clienti non beneficiari, con modalità differenziate tra bonus elettrico e gas.

[9] Per una disamina più completa dell'impianto normativo precedentemente in vigore si rimanda ai rapporti precedenti al 2021 e al paragrafo 4 del Documento di consultazione 204/2020/R/com.

del gas. In ragione della straordinaria dinamica dei prezzi, tali misure hanno garantito una riduzione della spesa media superiore a quanto disposto dalla normativa previgente (*vedi infra*). Le modifiche normative hanno, da un lato, previsto componenti compensative integrative, dall'altro hanno ulteriormente esteso la platea dei percettori, innalzando a 15.000 euro, con decorrenza 1° gennaio 2023, la soglia dell'ISEE per l'accesso alla compensazione, sia pure diversificandola a seconda del valore dell'ISEE (vedi Tabella 1, paragrafo 3.1) e a 30.000 euro, con decorrenza 1° aprile 2023, quella per le famiglie numerose, permettendo di riconoscere complessivamente circa 4,6 milioni di bonus elettrici e 3 milioni di bonus gas.

Dal 1° gennaio 2024, la soglia di accesso al bonus è tornata a essere quella ordinaria, fissata a 9.530 euro e per i nuclei familiari con un numero di figli a carico inferiore a 4 e rimasta fissa a 20.000 euro per nuclei familiari con almeno 4 figli a carico.

Dal 1° gennaio 2026, con la deliberazione 20 gennaio 2026, 2/2026/R/com dell'Autorità, ai sensi dell'articolo 1, comma 3, del decreto ministeriale 29 dicembre 2016[10], la soglia di accesso al bonus ordinario è stata aggiornata secondo la prevista cadenza triennale, sulla base del valore medio dell'indice nazionale dei prezzi al consumo impiegato in ciascun triennio di riferimento, passando da 9.530 a 9.796 euro.

L'onere economico per la copertura del costo di questi strumenti è a carico dell'intera platea dei consumatori non beneficiari di bonus e, nel caso del gas, a carico solo dei consumatori non domestici[11]. Come riportato nel quadro riepilogativo seguente, il costo complessivo dei bonus elettrici erogabili nel 2025 corrispondente alle agevolazioni riconosciute ai percettori di bonus per disagio economico è pari a circa 523 milioni di euro[12], cui si aggiungono 602 milioni di euro per il contributo straordinario 2025[13] di 200 euro previsto dal decreto-legge 19/2025 (c.d. DL Bollette 2025) per complessivi 1.125 milioni di euro. A questi vanno sommati ulteriori 156 milioni di euro per i bonus gas riconosciuti ai clienti diretti e 12 milioni per i bonus indiretti (vedi *infra*). Il contributo straordinario riconosciuto a ulteriori 3,4 milioni di nuclei familiari con un valore di ISEE superiore alla soglia che dà diritto a ricevere il bonus sociale elettrico ordinario ma comunque inferiore a 25.000 euro, ha comportato un onere aggiuntivo di 683 milioni di euro.

---

[10] Sulla base di quanto disposto dall'articolo 1, comma 3, del D.M. 29 dicembre 2016, è stato aggiornato il valore soglia dell'ISEE per l'accesso delle famiglie economicamente svantaggiate al bonus sociale elettrico di cui all'articolo 2, comma 4, del decreto interministeriale 28 dicembre 2007, al bonus sociale gas di cui all'articolo 3, comma 9, del decreto-legge 185/08, al bonus sociale idrico di cui al d.P.C.M. 13 ottobre 2016, e al bonus sociale rifiuti di cui al d.P.C.M. 21 gennaio 2025 ponendo, tale valore pari a 9.796 euro.

[11] L'Autorità ha più volte sottolineato come il finanziamento dei bonus sociali andrebbe più opportunamente garantito attraverso il bilancio dello Stato, come avviene per tutti gli strumenti di politica sociale. Si veda per i dettagli il paragrafo 2 dell'Allegato A alla deliberazione 28 settembre 2023, 432/2023/I/com.

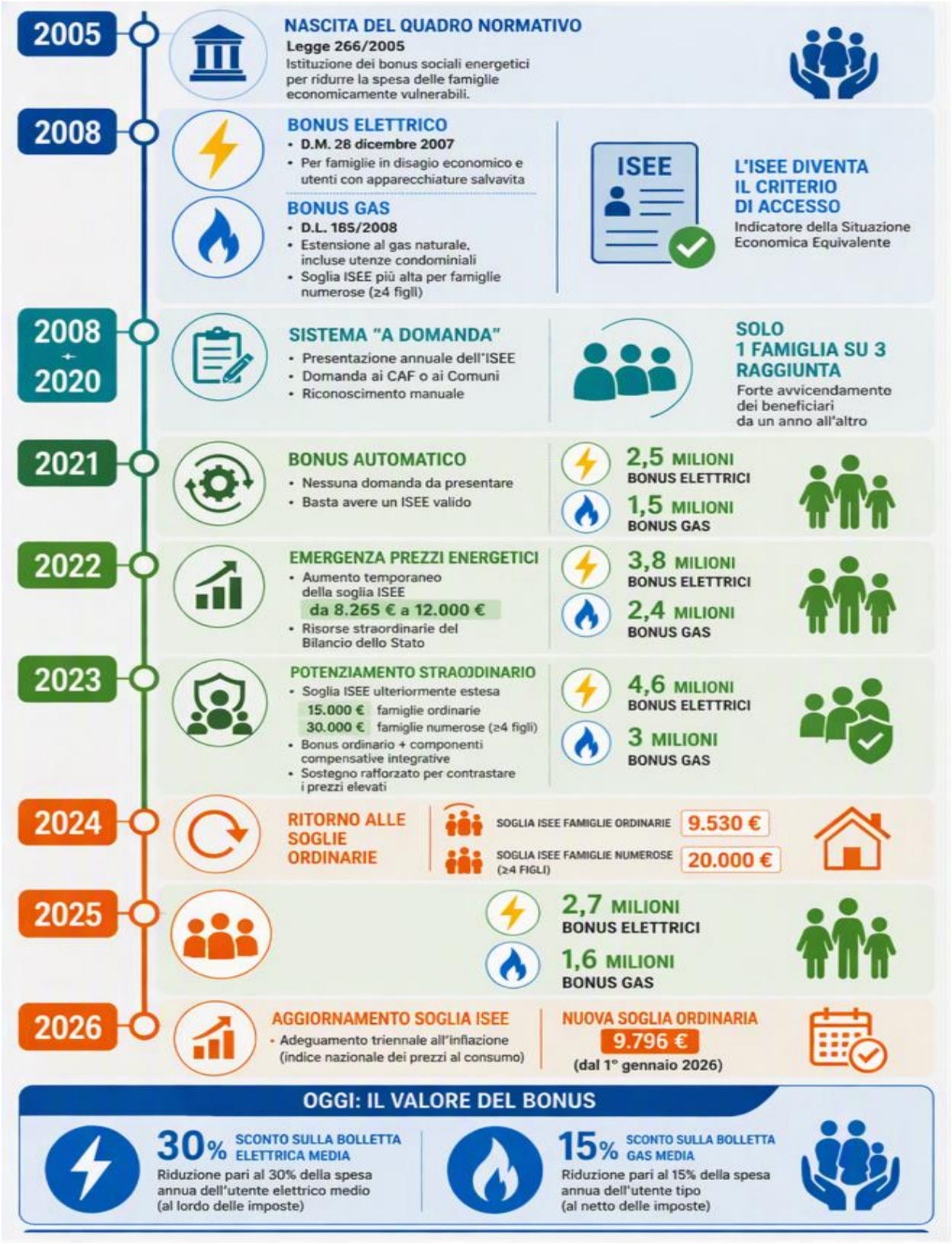
[12] Importo annuo corrispondente ai bonus riconosciuti per l'anno di competenza 2025 in base al numero di bonus attivati per le diverse tipologie di bonus.

[13] I dati del contributo straordinario differiscono da quelli pubblicati nella Relazione annuale in quanto alla data di tale pubblicazione il contributo era ancora in corso di contabilizzazione.

Quadro riepilogativo del costo dei bonus energia e gas e del contributo straordinario elettrico nel 2025 ai percettori di bonus

	Valore economico (milioni di euro)
Bonus elettrico	523
Contributo straordinario elettrico	602
Totale bonus elettrico e contributo straordinario elettrico	**1.125**
Bonus gas diretti	156
Bonus gas indiretti	12
Totale bonus elettrico, bonus gas e contributo straordinario elettrico	**1.293**

Figura 1 – Le principali tappe dell'evoluzione dei bonus sociali elettrico e gas



3 Quadro normativo vigente e provvedimenti dell'Autorità adottati nel 2025

Per attivare il procedimento di riconoscimento automatico dei bonus sociali[14] è sufficiente che il cittadino presenti la Dichiarazione Sostitutiva Unica (di seguito: DSU) presso l'Istituto Nazionale Previdenza Sociale (INPS) o un CAF e ottenga un'attestazione ISEE entro la soglia di accesso fissata dalla normativa vigente (si veda al riguardo il successivo paragrafo 3.1).

L'accesso al meccanismo non garantisce di per sé l'erogazione del bonus sociale, in quanto il Sistema Informativo Integrato (di seguito: SII) gestito da Acquirente Unico (di seguito: AU) effettua i controlli sugli ulteriori requisiti di ammissibilità delle forniture potenzialmente agevolabili. In particolare, uno dei componenti del nucleo familiare in condizione di disagio economico deve essere titolare di una fornitura elettrica o gas attiva, oppure usufruire di una fornitura di gas naturale centralizzata (condominiale) e rispettare i requisiti inerenti alla tipologia di fornitura (fornitura per usi domestici, e con specifico riferimento al gas, alla tipologia del misuratore fino alla classe G6) previsti dalla normativa.

Per una descrizione più dettagliata della disciplina del bonus in vigore si rinvia al successivo paragrafo *Processo di riconoscimento automatico del bonus elettrico e gas* riportato nell'Appendice 2.

3.1 I provvedimenti di ARERA per l'attuazione della normativa sui bonus sociali elettrico e gas adottati nel 2025

Nel 2025 l'erogazione dei bonus sociali per disagio economico ha riguardato i nuclei familiari con soglia ISEE inferiore o uguale a 9.530 euro e inferiore o uguale a 20.000 euro per i nuclei familiari con almeno 4 figli a carico.

In aggiunta all'erogazione del bonus sociale ordinario, il decreto-legge 28 febbraio 2025, n. 19, all'articolo 1, comma 1, ha previsto, per il solo anno 2025, l'erogazione di un contributo straordinario del valore di 200 euro sulle forniture di energia elettrica dei clienti domestici con ISEE fino a 25.000 euro, come misura temporanea di sostegno economico per i nuclei familiari aventi diritto.

Per dare pronta e immediata attuazione alla suddetta disposizione normativa, l'Autorità, con la deliberazione 132/2025/R/eel, ha innanzitutto definito le modalità applicative funzionali a consentire il riconoscimento del contributo straordinario ai clienti domestici per i quali era in corso di erogazione

[14] Il meccanismo di protezione dei clienti vulnerabili in condizione di disagio economico (compensazione della spesa sostenuta dalle famiglie per la fornitura di energia elettrica, di gas naturale e del servizio idrico integrato) è stato innovato profondamente e ridisegnato con l'articolo 57bis del decreto-legge 26 ottobre 2019, n. 124, recante "Disposizioni urgenti in materia fiscale e per esigenze indifferibili", convertito con modificazioni dalla legge 19 dicembre 2019, n. 157, che ha superato il meccanismo di riconoscimento dei bonus sociali a domanda, gestito tramite il sistema SGAte, e introdotto, a decorrere dall'1 gennaio 2021, un meccanismo di riconoscimento automatico, che prevede l'invio diretto dei dati necessari al riconoscimento dell'agevolazione alle famiglie in condizioni di disagio economico dall'Istituto Nazionale di Previdenza Sociale alla Società Acquirente Unico, per i bonus sociali per le forniture di energia elettrica, di gas naturale e di acqua a tutti i soggetti il cui Indicatore della situazione economica equivalente (ISEE) in corso di validità risulti compreso entro i limiti stabiliti dalla legislazione.

il bonus sociale elettrico, prevedendo, in particolare, che il contributo straordinario dovesse essere erogato unitamente al bonus, con riferimento al periodo di competenza dal 1° aprile 2025 al 31 luglio 2025.

Con la successiva deliberazione del 1° aprile 2025, 144/2025/R/eel, l'Autorità ha definito le modalità operative per erogare l'agevolazione prevista dal Governo del contributo straordinario, da applicare sulle bollette elettriche relative all'anno 2025, per la platea dei beneficiari con ISEE superiore a 9.530 euro e fino a 25.000 euro compresi. Con la medesima deliberazione, nel rispetto del trattamento di dati personali in base al Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) e alla normativa nazionale in materia di protezione dei dati, è stato previsto il trasferimento da INPS ad Acquirente Unico dei dati relativi ai clienti domestici interessati dal provvedimento al fine di consentire al SII di individuare, a decorrere dal mese di giugno 2025, i clienti titolari delle forniture elettriche aventi diritto al contributo straordinario, provvedere all'attivazione del medesimo e permettere ai venditori elettrici di riconoscere in fattura il contributo straordinario ai nuclei interessati, secondo le medesime modalità previste per il bonus sociale elettrico.

Nel 2025 è stato garantito l'accesso al meccanismo di riconoscimento del bonus sociale ordinario, tramite la presentazione di una DSU entro la soglia ISEE di 9.530 euro per i nuclei fino a 4 componenti e di 20.000 euro per le famiglie numerose, per un numero complessivo di nuclei beneficiari di bonus pari a 4,3 milioni (si vedano in dettaglio i dati della Tabella 2 e successive nel paragrafo 4, *Beneficiari del bonus)*.

Di seguito (Tabella 1) si riportano le soglie ISEE di accesso al bonus sociale ordinario e al contributo straordinario in vigore per l'anno 2025.

Tabella 1 Configurazione delle soglie ISEE per accedere alle agevolazioni nel 2025

Tipo agevolazione	Soglia ISEE (euro)	Soglia ISEE per le famiglie numerose (euro)
Bonus elettrico e gas	9.530	20.000
Contributo straordinario (elettrico)	25.000	25.000

Fonte: ARERA

Nel corso dell'anno sono stati effettuati alcuni interventi e aggiornamenti procedurali per perfezionare i processi di erogazione automatica dei bonus sociali, anche a fronte delle problematiche emerse dall'analisi dei reclami inviati da clienti e utenti finali allo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente.

In particolare, l'Autorità ha proseguito con l'attuazione delle disposizioni contenute nella deliberazione che disciplina il meccanismo di riconoscimento automatico del bonus sociale (deliberazione 23 febbraio 2021, n. 63/2021/R/com), prevedendo, fra l'altro, la possibilità per il SII di riesaminare, quindi di rivalutare positivamente, una pratica di bonus, nei casi in cui le cause di

mancata erogazione della compensazione non siano imputabili ai clienti finali. In tali casi l'erogazione del bonus non viene effettuata in bolletta, bensì mediante l'emissione di un bonifico domiciliato da ritirare presso gli uffici postali presenti sul territorio nazionale.

Con la deliberazione 4 marzo 2025, n. 71/2025/R/com, analogamente a quanto precedentemente disposto per gli anni passati con la deliberazione 9 novembre 2021, n. 480/2021/A, l'Autorità ha dato disposizione ad Acquirente Unico di procedere all'affidamento dei servizi di postalizzazione, tramite gara europea, di tutte le comunicazioni da inviare ai cittadini in materia di bonus sociali previste dai provvedimenti dell'Autorità, per assicurare la continuità del servizio al termine della scadenza del contratto in essere tra AU e Postel S.p.A./Poste Italiane S.p.A. fissata per il mese di settembre 2025. Lo schema del Capitolato di gara è stato successivamente sottoposto da Acquirente Unico all'Autorità per l'approvazione preventiva[15].

Per quanto riguarda le attività di erogazione della compensazione, tra cui la menzionata attività di riesame delle pratiche erroneamente rigettate, l'Autorità, con la deliberazione 11 marzo 2025, n. 93/2025/R/com, ha approvato il nuovo Schema di Convenzione tra la Cassa per i servizi energetici e ambientali (di seguito: CSEA) e Poste Italiane S.p.A. e i relativi allegati, per garantire la continuità nel servizio di erogazione materiale dei bonus sociali ai clienti domestici, in tutti i casi in cui il bonus sociale venga erogato tramite bonifico domiciliato.

La Convenzione, in vigore per il periodo 1° aprile 2025 - 31 marzo 2028, ha per oggetto il servizio di pagamento, da parte di Poste, tramite bonifico domiciliato per:

- il servizio di erogazione materiale del bonus sociale gas ai clienti domestici indiretti mediante bonifico domiciliato[16];
- le ulteriori attività operative necessarie ai fini dell'erogazione dei bonus sociali tramite bonifico domiciliato negli altri settori regolati, anche in seguito alle segnalazioni di casi particolari pervenuti tramite lo Sportello dai clienti e utenti o dagli operatori[17].

Infine, anche nel corso del 2025, sono state inviate le comunicazioni ai clienti finali per informarli del rigetto della pratica di bonus (c.d. KO) dovuto a problematiche che hanno impedito l'erogazione

[15] Lo schema di Capitolato tecnico per la gara europea che ha previsto la medesima struttura del precedente contratto con un lotto per il consolidatore e quattro lotti per i recapitisti, è stato approvato dal Collegio dell'Autorità il 23 settembre 2025 e comunicato ad AU in data 3 ottobre 2025. Data la scadenza del contratto, prevista per il 28 settembre 2025, AU ha richiesto agli operatori economici del contratto in corso la disponibilità per lo svolgimento del servizio in regime di proroga tecnica per un periodo 9 mesi al fine di garantire la continuità del servizio alle stesse condizioni vigenti nelle more della conclusione della nuova procedura di gara.

[16] Poiché con la delibera 28 dicembre 2023, n. 622/2023/R/com sono stati modificati i tempi di messa a disposizione del bonifico domiciliato gas che i clienti indiretti possono ritirare presso Poste Italiane, portando la scadenza del bonifico a 5 anni (ossia fino al termine di prescrizione del diritto) i clienti dispongono di un lasso di tempo più ampio per la riscossione dell'agevolazione, evitando i costi di riemissione del bonifico nel caso di mancata riscossione.

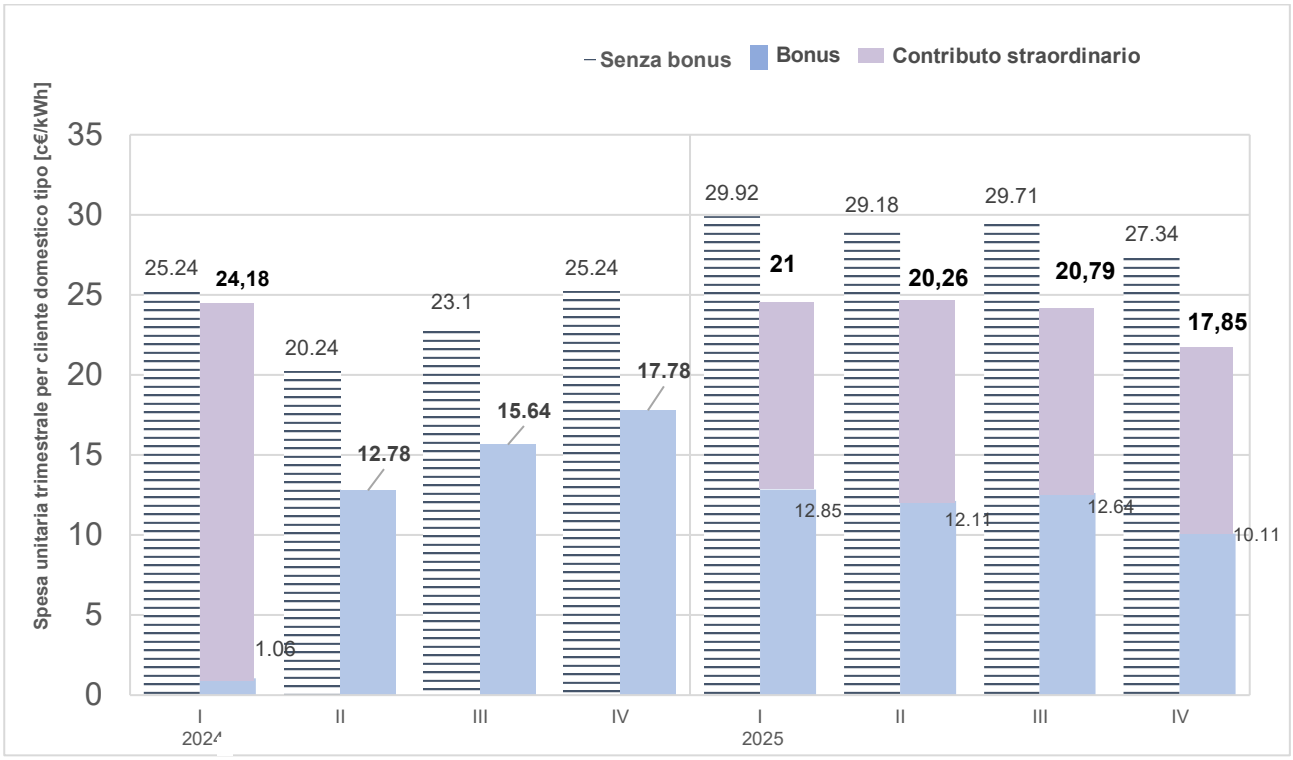
[17] L'estensione è necessaria per l'erogazione tempestiva dei bonus sociali in alcune particolari casistiche, quali quelle emerse tramite l'analisi dei reclami effettuati dai clienti/utenti (per esempio per permettere la corresponsione del bonus tramite bonifici domiciliati nel caso in cui il cliente abbia diritto a ricevere un bonus non prescritto relativo a un periodo antecedente all'entrata in vigore del meccanismo automatico).

del bonus sociale, in coerenza con le disposizioni della deliberazione 28 dicembre 2023, n. 622/2023/R/com e della determina 6 giugno 2024, n. 7/2024-DICU. Grazie a tali comunicazioni i clienti interessati hanno potuto effettuare le attività di modifica e correzione delle pratiche per ottenere l'ammissione al bonus.

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

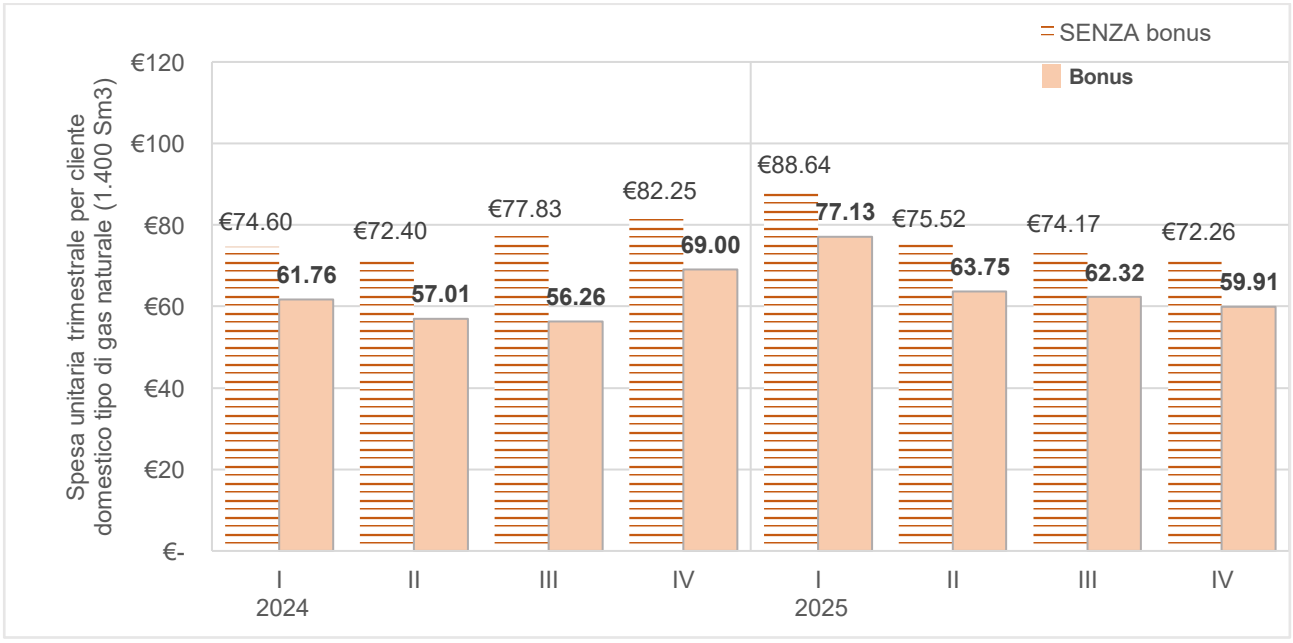
Nell'anno 2025 i valori complessivi del bonus elettrico ordinario e il contributo straordinario sopra descritto hanno permesso ai clienti beneficiari di bonus di contenere significativamente gli effetti degli aumenti dei prezzi dell'energia elettrica. Le figure 2 e 3 sotto riportate mostrano gli effetti di compensazione della spesa trimestrale per i clienti beneficiari di bonus sociale elettrico e gas negli anni 2024 e 2025.

Figura 2 - Spesa unitaria trimestrale per cliente domestico tipo di energia elettrica (3 kW, 2700 kWh)



Fonte: ARERA

Figura 3 - Spesa unitaria trimestrale per cliente domestico tipo di gas naturale (1.400 Sm^3)



Fonte: ARERA

4 Beneficiari del bonus

Nel 2025, i nuclei beneficiari di bonus sociale elettrico sono stati circa 2,7 milioni, mentre per il bonus sociale gas sono stati oltre 1,6 milioni, con una lieve riduzione della platea dei beneficiari rispetto all'anno precedente, pari a -4,6% nel settore elettrico e a -6,2% nel settore gas, come illustrato in Tabella 2. Il riconoscimento automatico dei bonus sociali agli aventi diritto ha visto quindi il numero complessivo di beneficiari di bonus sociali per disagio economico attestarsi a un livello leggermente inferiore rispetto al 2024 (-5,2%). Per quanto riguarda il contributo straordinario, i nuclei familiari delle classi X, Y e Z[18] che hanno percepito nel corso dell'anno l'agevolazione sono stati 3.417.660. L'importo complessivo erogato è pari a 683 milioni di euro.

Tabella 2 Clienti titolari di bonus sociale elettrico e gas per disagio economico (2021 – 2025)

	Bonus elettrico		Bonus gas	
	Disagio economico	**Soggetti titolari di Carta Acquisti**	**Disagio economico**	**Totale Bonus**
Regime di riconoscimento automatico (decreto-legge n. 124/19 e delibere attuative ARERA)				
2021	2.487.599	(1)	1.537.884	4.025.483
2022 (2)	3.766.105	(1)	2.441.158	6.207.263
2023 (3)	4.576.621	(1)	3.005.197	7.581.818
2024(4)	2.801.668	(1)	1.711.068	4.512.736
2025 (5)	2.674.148[19]	(1)	1.605.488	4.279.636
Variazione % 2025/2024	-4,6%		-6,2%	-5,2%

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

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

(3) Nel 2023 i bonus complessivi sono relativi alle classi di agevolazione a), b), e c), d) e b bis) (quest'ultima temporaneamente in vigore fino al 31 dicembre 2023).

(4) Nel 2024 i bonus complessivi sono relativi alle sole classi di agevolazione a) e b) e includono i bonus relativi a DSU di competenza 2024 trasmesse dopo il mese di gennaio 2025. Il numero di bonus differisce da quello pubblicato nella relazione annuale in quanto alcuni bonus relativi a DSU di competenza 2024 sono state attestate successivamente a febbraio (5.254 bonus elettrici e 3.474 bonus gas).

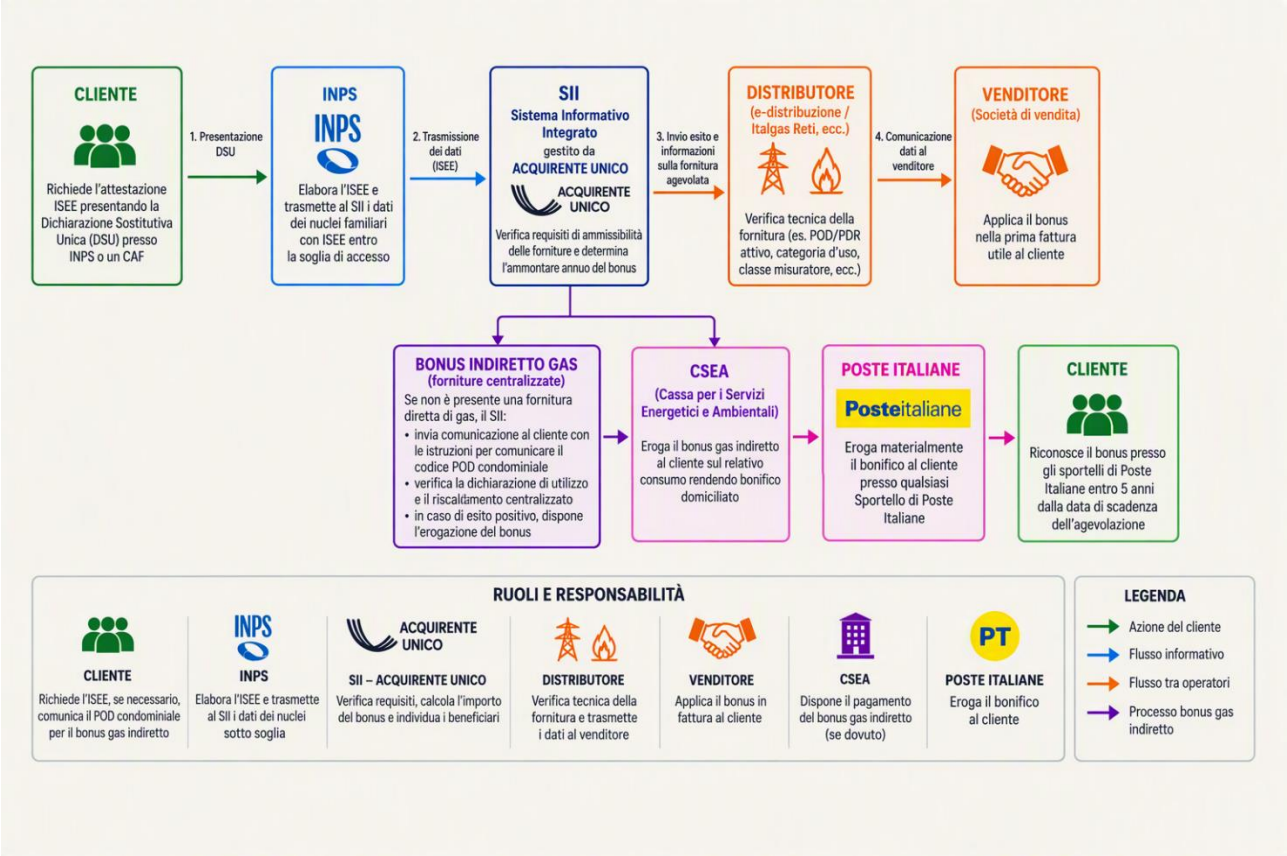
[18] Le classi X, Y e Z sono state introdotte da ARERA per classificare i nuclei che non rientrano nelle soglie ISEE per il bonus sociale elettrico ordinario, ma che hanno diritto al contributo straordinario di 200 euro previsto dal decreto- legge 19/2025 (c.d. "DL Bollette"). La classe X comprende i nuclei che superano la soglia del bonus ordinario, ma restano entro 15.000 euro; la classe Y comprende i nuclei con ISEE tra 15.000 e 25.000 euro; la classe Z comprende le famiglie numerose (almeno 4 figli) con ISEE tra 20.000 e 25.000 euro, cioè sopra la soglia del bonus ordinario per famiglie numerose.

[19] Il dato si differenzia da quello pubblicato nella Relazione annuale in quanto un centinaio di bonus (elettrici e gas) sono relativi a DSU di competenza 2025 attestate in ritardo.

(5) Nel 2025 i bonus complessivi sono relativi alle sole classi di agevolazione a), e b) e includono i bonus relativi a DSU di competenza 2025 trasmesse dopo il mese di gennaio 2025. Il numero di bonus differisce da quello pubblicato nella relazione annuale in quanto alcuni bonus relativi a DSU di competenza 2025 sono state attestate successivamente a febbraio (118 bonus elettrici e 111 bonus gas).
Fonte: SII

Nella Figura 4 si rappresentano i flussi informativi per i soggetti coinvolti nell'erogazione del bonus elettrico per disagio economico, per il quale è previsto il sistema con l'automatismo, ai beneficiari richiedenti.

Figura 4 – Soggetti coinvolti nell'erogazione del bonus sociale elettrico e gas

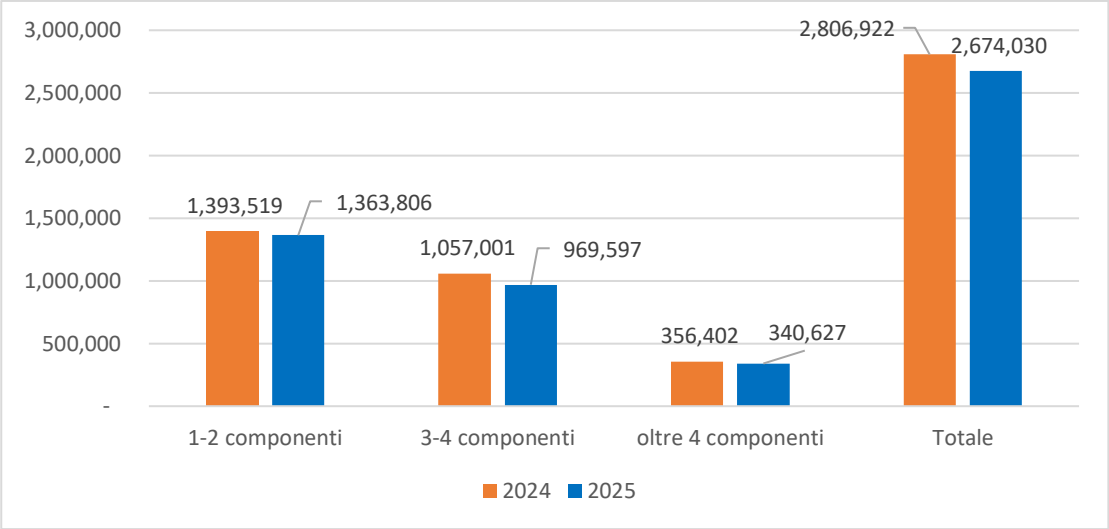


4.1 Bonus elettrico per disagio economico

Per quanto riguarda il bonus sociale elettrico, 2.674.030 bonus sono relativi alle classi a) e b), che corrispondono ai nuclei familiari con ISEE inferiore o uguale a 9.530 euro e ai nuclei con ISEE inferiore o uguale a 20.000 euro con 4 (o più) figli (Figura 5).

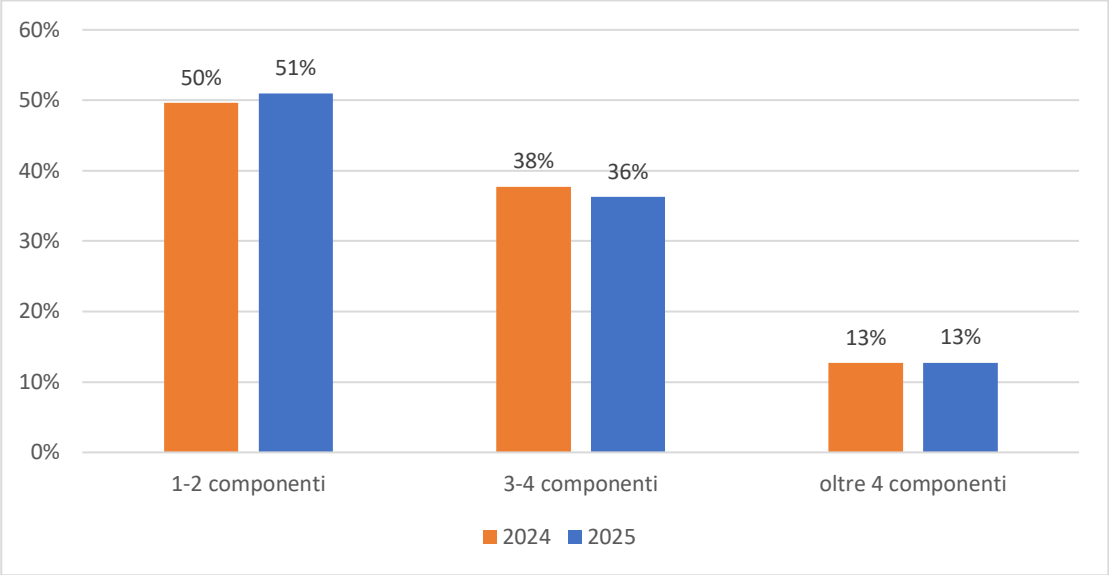
Per quanto riguarda la distribuzione dei nuclei in base al numero di componenti, nell'anno 2025 il 51% dei nuclei percettori di bonus è rappresentata da nuclei di 1-2 componenti, il 36 % da nuclei di 3-4 componenti e il 12% da nuclei con oltre 4 componenti (Figura 6).

Figura 5 – Clienti titolari di bonus elettrico per disagio economico (nuclei familiari, 2024-2025)



Fonte: elaborazione ARERA su dati SII

Figura 6 - Ripartizione percentuale per componenti dei nuclei familiari titolari di bonus elettrico per disagio economico per classi di agevolazione (2024-2025)



Fonte: elaborazione ARERA su dati SII

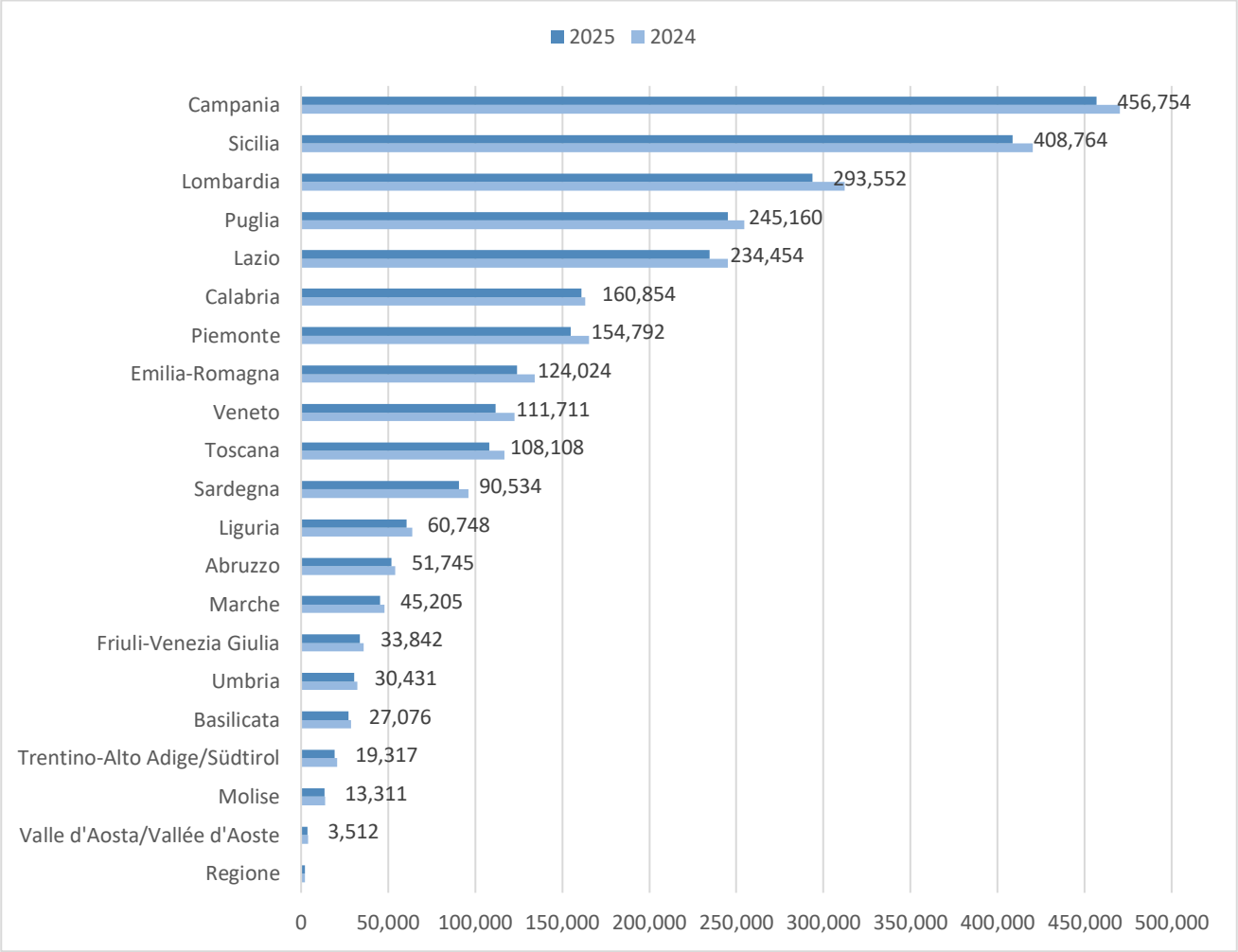
Distribuzione geografica

La Figura 7 mostra la distribuzione geografica per regione dei bonus sociali elettrici per disagio economico riconosciuti nel 2025, confrontati con i bonus sociali elettrici riconosciuti nel 2024.

Come negli anni precedenti, la Campania in testa, seguita da Sicilia, Calabria e Puglia sono le regioni con il numero maggiore di percettori di bonus riconosciuti rispetto alle forniture domestiche elettriche della regione (Figura 8). Anche per il contributo straordinario rispetto alle forniture domestiche elettriche, le regioni con le percentuali più elevate si confermano quelle del Sud seguite dalle Isole (Figura 9). Dall'analisi dei dati suddivisi per macroregione il Sud si conferma l'area con la maggiore incidenza di beneficiari, pari al 35% dei bonus elettrici (si veda la Tabella 4, mentre per il dettaglio dei dati regionali si veda la Tabella 1 dell'Appendice 4).

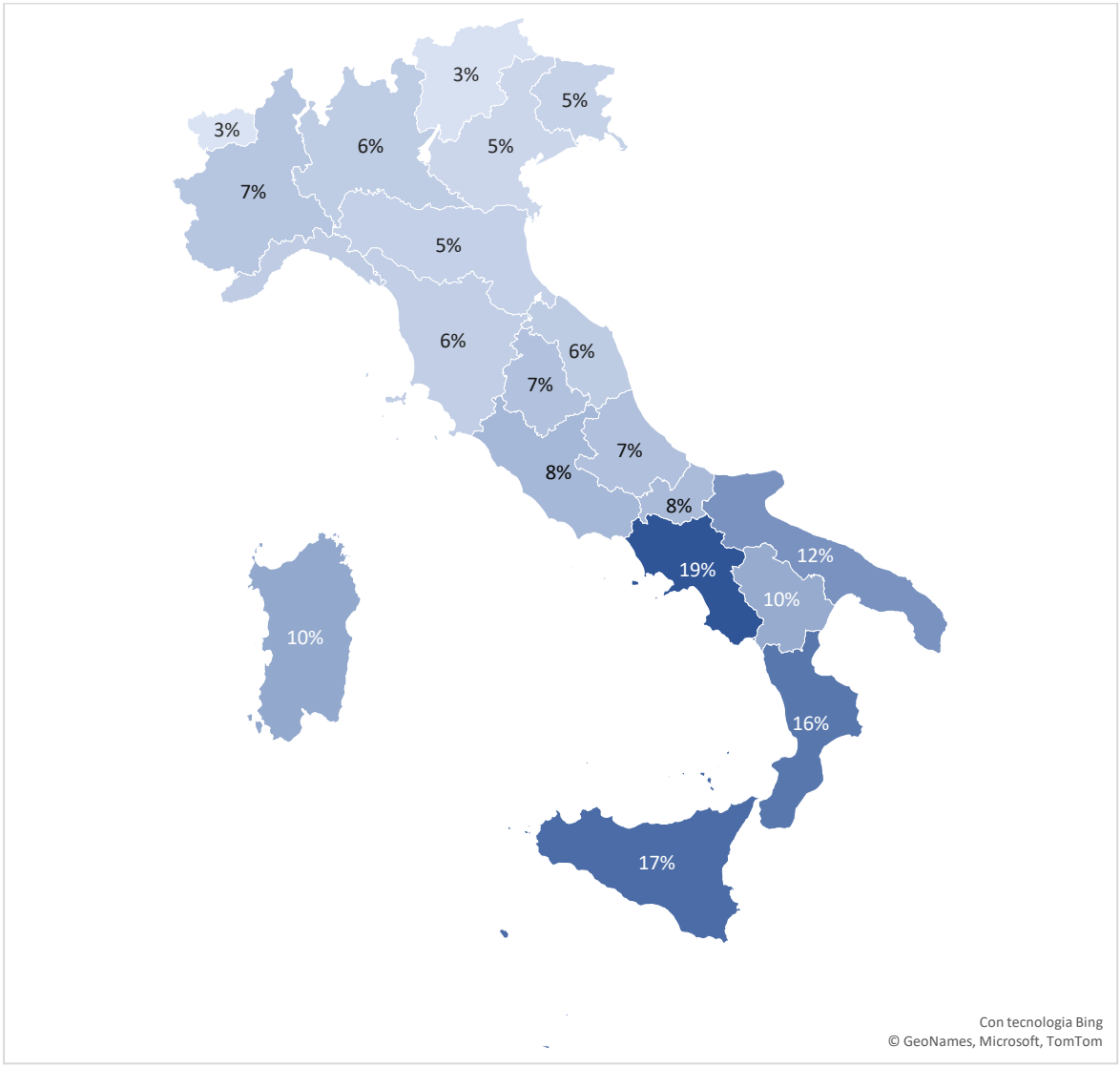
Come negli anni precedenti, la distribuzione territoriale dei bonus risulta sostanzialmente invariata rispetto al 2024. Pur registrando lievi scostamenti nei valori assoluti di alcune regioni, non emergono variazioni significative tali da alterare o evidenziare particolari cambiamenti nella distribuzione geografica osservata.

Figura 7 – Distribuzione regionale dei clienti titolari di bonus elettrico per disagio economico (2024-2025)



Fonte: elaborazioni ARERA su dati SII

Figura 8 – Clienti titolari di bonus in percentuale rispetto alle forniture domestiche elettriche della regione (n. POD) (anno 2025)



Fonte: elaborazioni ARERA su dati SII

Figura 9 – Clienti percettori del contributo straordinario in percentuale rispetto alle forniture domestiche elettriche della regione (n. POD) (2025)



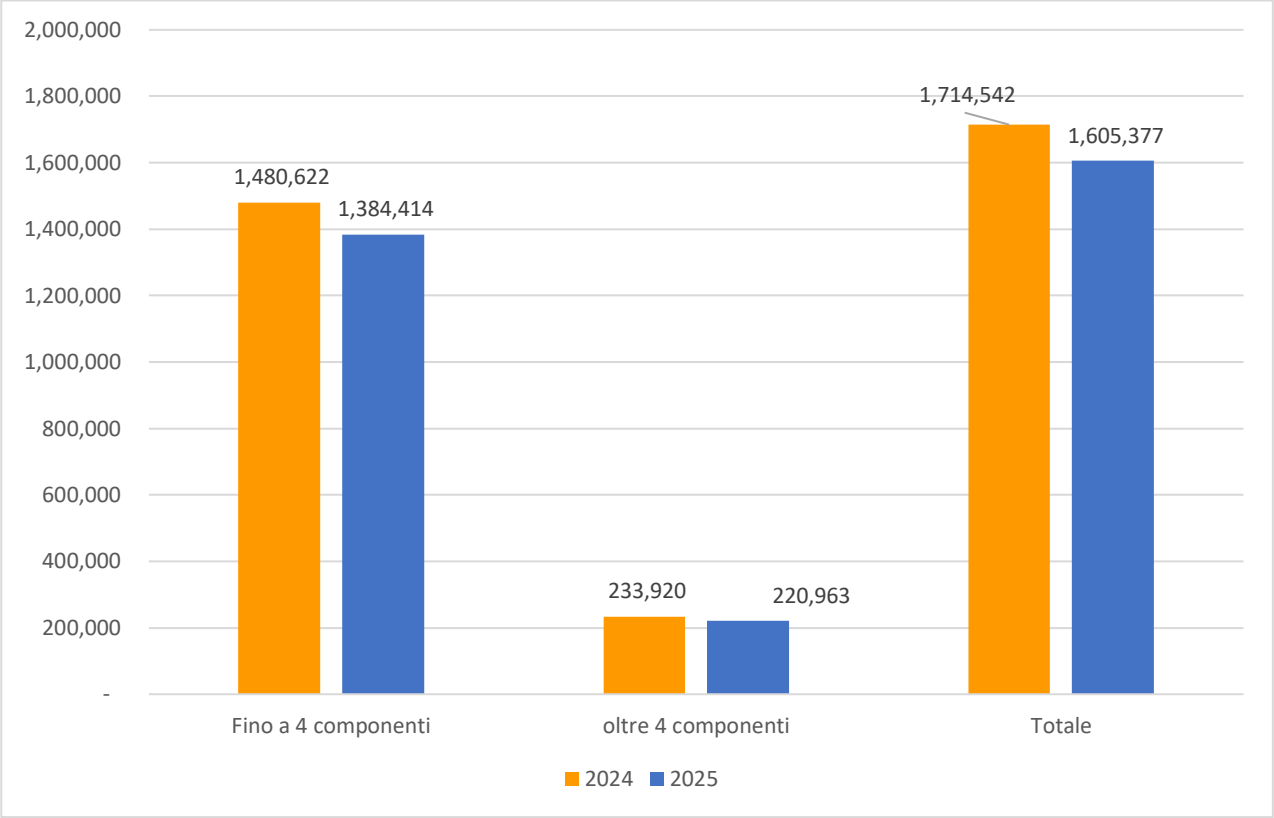
Fonte: elaborazione ARERA su dati SII

4.2 Bonus gas per disagio economico

Per quanto riguarda il bonus sociale gas, 1.605.377 bonus sono relativi ai nuclei delle classi a), b) ovvero relativi ai nuclei familiari con ISEE inferiore o uguale a 9.530 euro e ai nuclei con ISEE inferiore o uguale a 20.000 euro con 4 (o più) figli (Figura 10).

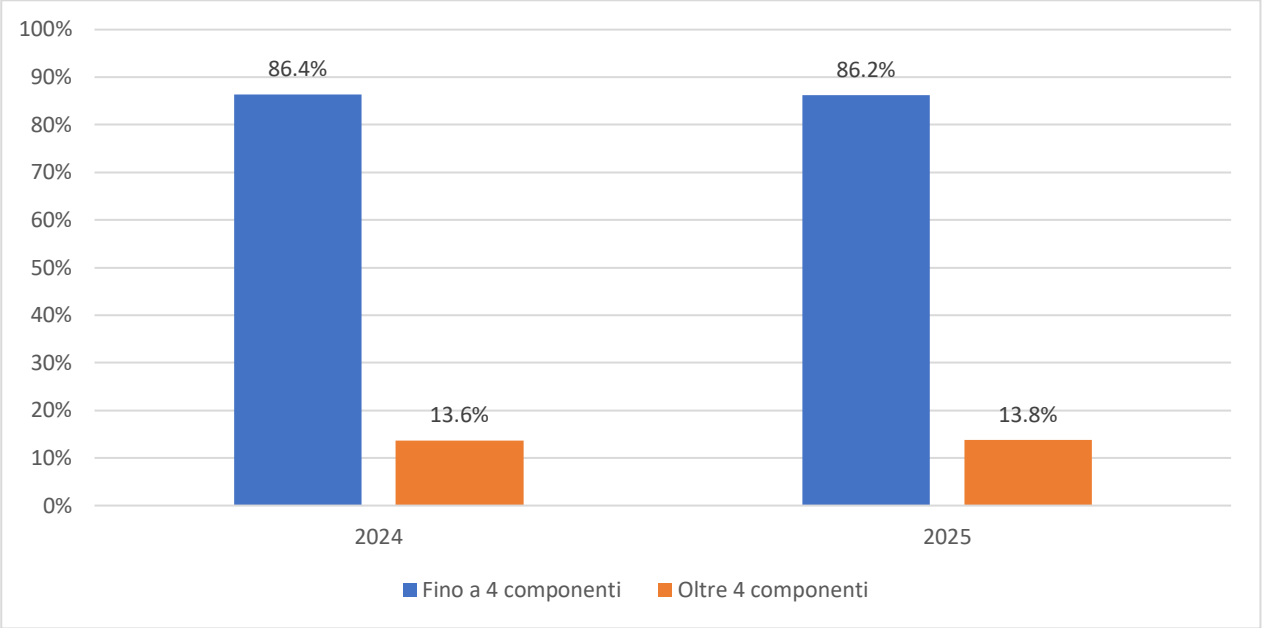
Anche il bonus gas, come il bonus elettrico, è riconosciuto sulla base della numerosità familiare (nell'anno 2025, l'86,4% dei percettori risulta appartenere a nuclei familiari fino a 4 componenti, mentre il 13,6% risulta appartenere a nuclei oltre 4 componenti) (Figura 11); il bonus gas è differenziato nell'importo anche in base all'uso cui è destinata la fornitura agevolata di gas naturale (acqua calda sanitaria, e cottura cibi e/o anche riscaldamento) e in base alla zona climatica in cui è localizzato il punto di fornitura.

Figura 10 – Clienti titolari di bonus gas per disagio economico (2024-2025)



Fonte: elaborazione ARERA su dati SII

Figura 11 - Ripartizione percentuale per componenti dei nuclei familiari beneficiari diretti di bonus gas per disagio economico per classi di agevolazione (2024-2025)



Fonte: elaborazione ARERA su dati SII

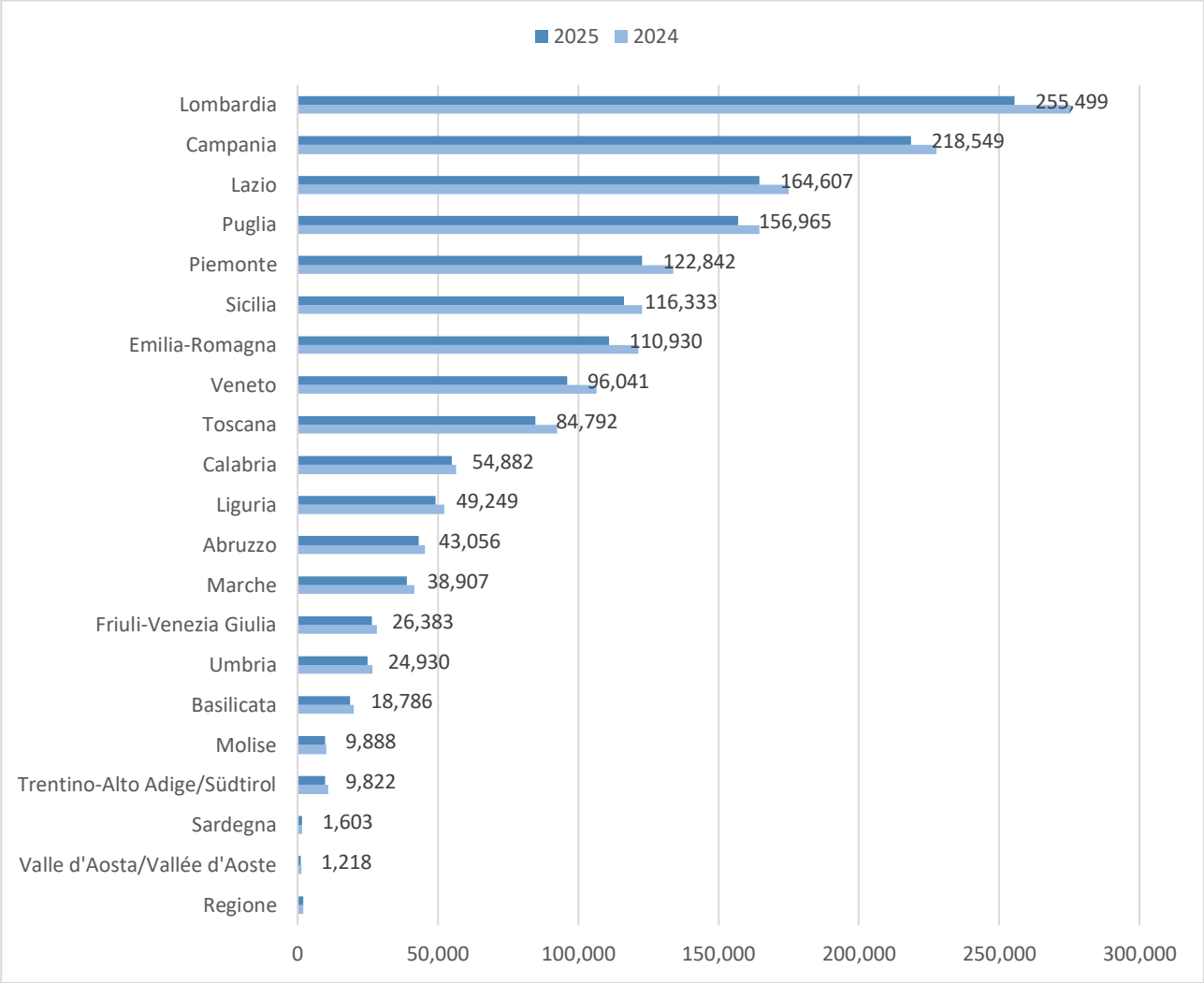
Nel 2025 la composizione dei nuclei familiari beneficiari, classificati in base alla numerosità del nucleo ai fini della determinazione dell'importo del bonus sociale, rimane sostanzialmente invariata rispetto all'anno precedente. I nuclei fino a quattro componenti si confermano la categoria maggiormente rappresentata sia nel bonus sociale elettrico sia nel bonus sociale gas.

Per quanto attiene al tipo di utilizzo del gas, i bonus riconosciuti sono relativi a forniture dirette per acqua calda sanitaria, cottura cibi e riscaldamento nel 47,6% dei casi (erano il 49% nel 2024), a forniture per soli usi di acqua calda sanitaria e cottura cibi nel 52,3% dei casi (erano 50,4% nel 2024) e marginalmente a forniture per solo uso riscaldamento (0,1%)[20].

La Figura 12 mostra la distribuzione regionale dei bonus sociali gas per disagio economico riconosciuti agli utenti diretti nel 2025 e il confronto con quelli riconosciuti nel 2024. Nel 2025 si osserva una lieve contrazione del numero di bonus riconosciuti rispetto al 2024 in gran parte delle regioni, pur mantenendosi sostanzialmente invariata la distribuzione territoriale dei beneficiari, concentrata prevalentemente in Lombardia, Campania e Lazio.

[20] Il confronto con gli anni precedenti è basato sui bonus riconosciuti a forniture dirette. Il processo per il riconoscimento per il bonus sociale gas ai clienti che usufruiscono di una fornitura condominiale centralizzata, previsto dalla delibera 63/2021/R/com e basato sulle dichiarazioni rese dai nuclei familiari interessati, offre ai clienti un tempo più lungo per l'incasso del bonifico rispetto alle procedure ante automatismo e la rendicontazione dipende dagli effettivi incassi.

Figura 12 – Distribuzione regionale dei clienti titolari di bonus sociale gas per disagio economico (2024-2025)

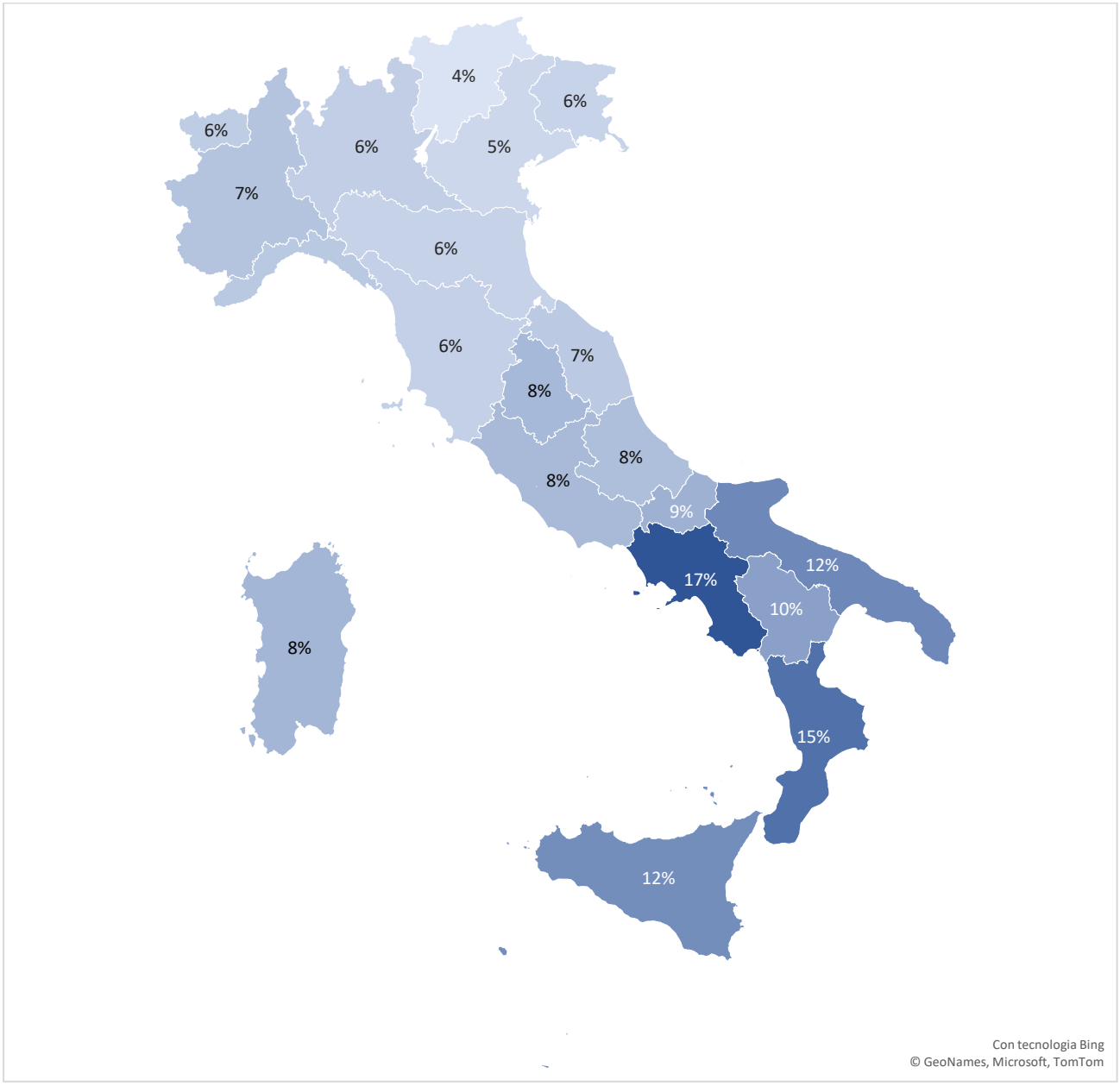


Fonte: elaborazione ARERA su dati SII

Considerando le macroaree regionali il maggior numero di bonus sul totale è riconosciuto nelle regioni del Sud, escluse le isole maggiori (Tabella 4).

La Figura 13 mostra la percentuale dei percettori di bonus rispetto alle forniture gas domestiche (PDR) della regione. La percentuale più alta di nuclei familiari percettori rispetto alle forniture della regione è riscontrata nelle regioni del Sud (31,8%) e, in particolare, Campania (17%), Calabria (15%) Puglia (12%) e Sicilia (12%)

Figura 13 – Clienti titolari di bonus gas in percentuale rispetto alle forniture domestiche gas della regione (n. PDR) (anno 2025)



Fonte: elaborazione ARERA su dati SII

Per quanto riguarda i clienti gas, la ripartizione in base alla localizzazione per zona climatica della fornitura[21] mostra una prevalenza di beneficiari nelle zone climatiche E e D[22], nelle quali è localizzato il 69,7% delle forniture dirette che hanno beneficiato dell'agevolazione.

Tabella 3 - Ripartizione percentuale dei nuclei beneficiari di bonus gas per disagio economico per zona climatica (anno 2025)

ZONE CLIMATICHE	A/B	C	D	E	F
Bonus gas in percentuale sul totale dei bonus riconosciuti	4,24%	24,98	26,84	42,87	1,07

Fonte: Elaborazione ARERA su dati SII

La Tabella 4 riporta in dettaglio la ripartizione percentuale dei bonus elettrico e gas per area geografica.

Tabella 4 - Ripartizione percentuale dei nuclei familiari beneficiari di bonus elettrico e gas per disagio economico per area geografica (A) (anno 2025)

	NORD-OVEST(A)	NORD-EST	CENTRO	SUD	ISOLE
Bonus elettrico % su totale bonus elettrici riconosciuti (B)	19,17%	10,8%	15,64%	35,71%	18,67%
Bonus gas % su totale bonus gas riconosciuti	26,71%	15,15%	19,51%	31,28%	7,5%

A. Il Nord-Ovest comprende: Liguria, Lombardia, Piemonte e Valle d'Aosta; il Nord-Est: Emilia-Romagna, Friuli-Venezia Giulia, Trentino-Alto Adige, Veneto; il Centro: Lazio, Marche, Toscana e Umbria; il Sud: Abruzzo, Basilicata, Calabria, Campania, Molise, Puglia; le Isole: Sardegna e Sicilia.
B. Escluso il bonus per disagio fisico, che incide per circa il 3,2% sul totale dei bonus elettrici in erogazione.
Fonte: Elaborazione ARERA su dati SII

Infine, sulla base delle verifiche effettuate dal SII, i nuclei familiari in condizioni di disagio economico che pur avendo una fornitura non hanno ottenuto il bonus sociale rappresentano una quota molto ridotta del totale: lo 0,3% per il bonus elettrico e lo 0,2% per il bonus gas.
Si tratta di casi in cui la fornitura del nucleo familiare non soddisfa uno o più requisiti di ammissibilità previsti dalla normativa e dalla regolazione vigente (per esempio con riferimento alla tipologia di utenza domestica o al tipo di misuratore installato). In tali circostanze, il cliente riceve una comunicazione che indica il motivo specifico del rigetto della richiesta di bonus (c.d. KO), in modo

[21] Sono le zone climatiche definite dall'articolo 2 del D.P.R. 26 agosto 1993 n. 412 e s.m.i sulla base delle quali sono determinati i periodi di accensione degli impianti di riscaldamento e per cui è differenziato l'importo del bonus gas per uso riscaldamento.

[22] L'elenco completo di tutti i Comuni Italiani con la relativa zona climatica è contenuto nell'Allegato A al suddetto. D.P.R. 26 agosto 1993 n. 412 e s.m.i.

tale da poter effettuare le necessarie correzioni o aggiornamenti della fornitura e ottenere successivamente il riconoscimento dell'agevolazione.

4.3 Bonus elettrico per disagio fisico

L'accesso al bonus sociale elettrico per disagio fisico è correlato a una grave condizione di salute di uno dei componenti del nucleo familiare, tale da richiedere l'utilizzo di apparecchiature medicali alimentate a energia elettrica per il mantenimento in vita (l'accesso è indipendente dalla situazione economica del nucleo familiare).

Per usufruire di tale compensazione occorre presentare apposita domanda[23] presso il Comune di residenza (o CAF) del malato, accompagnata dal certificato dell'Azienda Sanitaria Locale (ASL) competente che attesti la necessità di utilizzare le apparecchiature elettromedicali per supporto vitale, individuate dal decreto del Ministro della Salute 13 gennaio 2011. Nel modulo devono essere indicati il tipo di apparecchiatura utilizzata e le ore di utilizzo giornaliero.

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

Il sistema informatico SGAte[24], supporta i Comuni (e i CAF da questi delegati) all'accoglimento delle domande presentate per ottenere il bonus elettrico per disagio fisico, in quanto bonus non automatizzabile. A tale scopo l'Autorità ha stipulato una Convenzione con l'Associazione Nazionale Comuni Italiani (ANCI) al fine di garantire la gestione dei bonus sociali i cui beneficiari non risultino identificabili attraverso procedure automatiche come prevede la normativa. La gestione tecnico-operativa del bonus elettrico per disagio fisico garantisce l'interfaccia e la trasmissione dei flussi di dati tra SGAte e:

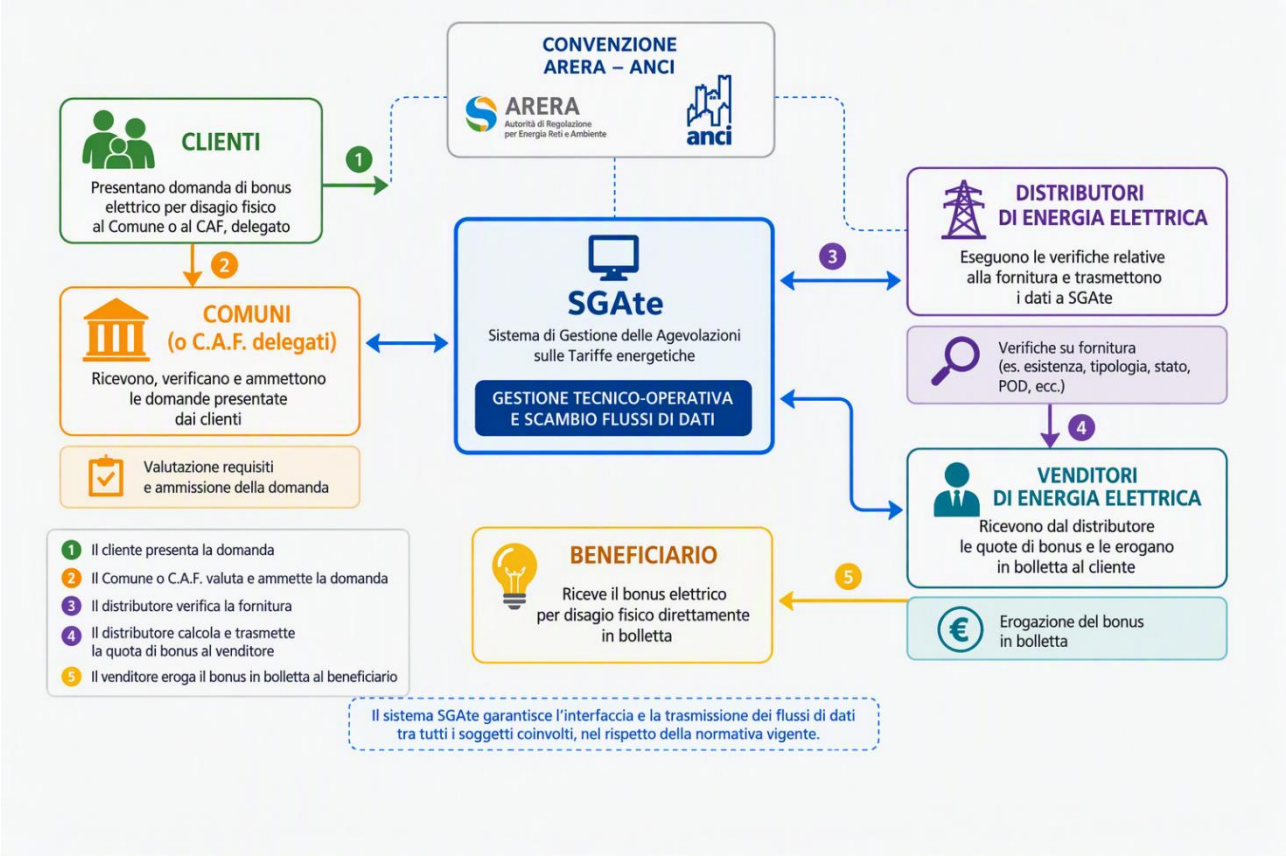
- i Comuni, o soggetti da essi delegati (tipicamente CAF) che ricevono, valutano e ammettono le domande presentate dai cittadini per il bonus sociale elettrico per disagio fisico;
- i distributori di energia elettrica che eseguono le verifiche relative alla fornitura e fatturano le quote di bonus ai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

[23] L'accesso al bonus elettrico per disagio fisico non rientra nell'ambito di applicazione dell'articolo 57*bis*, comma 5, del decreto-legge n. 124/19 in quanto non automatizzabile.

[24] Gestito dell'Associazione Nazionale Comuni Italiani (ANCI), ai sensi del comma 6, dell'articolo 57*bis* della legge 19 dicembre 2019, n. 157.

Nella Figura 14 si rappresentano i flussi informativi per i soggetti coinvolti nell'erogazione del bonus elettrico per disagio fisico, per il quale non è previsto il sistema di automatismo, ai beneficiari richiedenti.

Figura 14 – Soggetti coinvolti nell'erogazione del bonus elettrico per disagio fisico



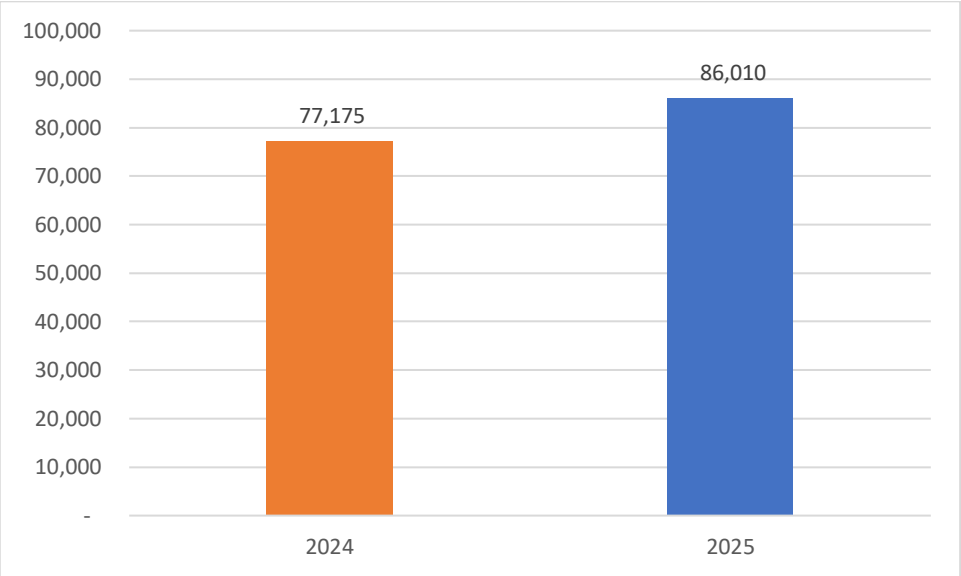
L'agevolazione è articolata in tre fasce di consumo, in funzione del tipo di apparecchiatura/e utilizzata/e, dei consumi medi associati a ciascuna tipologia di apparecchiatura/e, delle ore medie di utilizzo giornaliere, e differenziata in base alla potenza impegnata della fornitura elettrica. Sulla base degli elementi certificati dalla ASL sull'uso delle apparecchiature, il cliente viene assegnato a una delle dodici fasce di compensazione previste (Tabella 6).

Al 31 dicembre 2025 i nuclei familiari con bonus attivo per disagio fisico erano 86.010, in aumento dell'11,45% rispetto all'anno precedente (Figura 15). L'aumento complessivo dei beneficiari negli ultimi anni può essere ricondotto sia a una maggiore informazione, a una più ampia diffusione della conoscenza dell'agevolazione e delle modalità per ottenerla, anche grazie alle campagne informative e alle comunicazioni istituzionali legati ai bonus energetici, sia una maggior propensione delle famiglie a richiedere il bonus a causa del rialzo dei costi energetici. Tuttavia, l'effettiva dinamica dell'incremento dei beneficiari degli ultimi anni appare richiedere ulteriori approfondimenti e verifiche. A tale proposito il tema è oggetto degli approfondimenti avviati dall'Autorità con la deliberazione 138/2026/R/com.

La Tabella 5 mostra la distribuzione percentuale dei clienti domestici con bonus per disagio fisico per potenza impegnata (fino a 3 kW, da 3,5 kW, da 4 kW, da 4,5 kW e oltre) e per fasce di consumo annuo (bassa, media, alta) registrate nell'anno 2025 confrontata con quelle dell'anno precedente.

Il dato più evidente è la fortissima concentrazione delle forniture agevolate con potenza fino a 3 kW (88%) e in particolare con extra consumo, rispetto ad un consumo medio, fino a 600 kWh/anno (fascia minima); a seguire le forniture agevolate con potenza da 4,5kW e oltre (11,4%), mentre le fasce con potenza da 3,5 kW e 4 kW rappresentano insieme solo lo 0,6% delle forniture agevolate nel 2025.

Figura 15 - Clienti titolari di bonus elettrico per disagio fisico (2024 – 2025)



Fonte: SGAte

Il confronto evidenzia altresì una diminuzione dei percettori delle fasce con 4,5 kW di potenza a favore dell'aumento dei percettori delle fasce con 3 kW di potenza e marginalmente delle fasce con 3.5 kW e 4 kW di potenza.

Tabella 5 - Ripartizione percentuale per fasce dei bonus per disagio fisico (2024- 2025)

	2024			2025		
	Fascia minima	**Fascia media**	**Fascia massima**	**Fascia minima**	**Fascia media**	**Fascia massima**
	Fino a 600 kWh/anno	Compreso tra 600 e 1.200 kWh/anno	Oltre 1.200 kWh/anno	Fino a 600 kWh/anno	Compreso tra 600 e 1.200 kWh/anno	Oltre 1.200 kWh/anno
Fino a 3 kW	56,8%	18,3%	11,5%	57,7%	18,6%	11,7%
Da 3,5 kW	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%
Da 4 kW	0,2%	0,1%	0,1%	0,3%	0,1%	0,1%
Da 4,5 kW	7,6%	3,0%	2,4%	6,7%	2,6%	2,1%
Totale	64,7%	21,4%	13,9%	64,8%	21,3%	13,9%

Fonte: SGAte

Con la deliberazione 27 dicembre 2024, 599/2024/R/com, l'Autorità ha definito e aggiornato anche l'ammontare dei valori del bonus da applicare ai clienti in condizioni di disagio fisico per l'anno 2025. L'importo da riconoscere (Tabella 6) è stato quantificato considerando la spesa energetica per l'extra consumo indotto dalle apparecchiature salvavita, differenziato in funzione della potenza impegnata e della fascia di consumo legato all'intensità dell'uso del tipo di apparecchiatura.

Tabella 6 - Ammontare del bonus sociale elettrico per i clienti in stato di disagio fisico, anno 2025

Extra consumo rispetto a utente tipo (kWh/anno)		**Bonus ordinario (CCF) €/anno per punto di prelievo**
FASCIA MINIMA fino a 600 kWh/anno	fino a 3 kW	167,90
	3,5 kW	208,05
	4,0 kW	222,65
	da 4,5 kW in su	237,25
FASCIA MEDIA tra 600 e 1200 kWh/anno	fino a 3 kW	335,80
	3,5 kW	361,35
	4,0 kW	375,95
	da 4,5 kW in su	390,55
FASCIA MASSIMA oltre 1200 kWh/anno	fino a 3 kW	500,05
	3,5 kW	514,65
	4,0 kW	529,25
	da 4,5 kW in su	543,85

Fonte: ARERA

5 Bonus gas a clienti domestici indiretti e servizio di postalizzazione

5.1 Bonus gas a clienti domestici indiretti

Qualora il SII non identifichi una fornitura diretta di gas per uso riscaldamento intestata a uno dei componenti del nucleo familiare in stato di disagio economico, viene inviata una comunicazione al dichiarante la DSU con le istruzioni per ottenere il bonus sociale gas[25] (c.d. comunicazione ai potenziali indiretti gas) qualora utilizzi una fornitura condominiale di gas naturale.

Al riguardo, nel 2025 sono state inviate da Acquirente Unico circa 3 milioni di comunicazioni a nuclei familiari che, in base alle verifiche effettuate dal SII, non sono risultati titolari di alcuna fornitura diretta di gas naturale per uso riscaldamento. Di queste, 819.932 comunicazioni hanno riguardato nuclei familiari risultati titolari di una fornitura diretta di gas naturale destinata esclusivamente alla produzione di acqua calda sanitaria e/o alla cottura dei cibi. Qualora tali nuclei siano serviti anche da una fornitura condominiale di gas per il riscaldamento, hanno diritto a beneficiare del bonus gas anche per tale utilizzo.

Per poter ottenere il bonus sociale, i destinatari di tali comunicazioni devono dichiarare di usufruire di una fornitura di gas centralizzata per uso riscaldamento, inviare il relativo PDR per la verifica di ammissibilità da parte del SII, come previsto dalla deliberazione 63/2021/R/com. In caso di esito positivo dei controlli, il cliente riceve il bonus sociale gas in un'unica soluzione mediante bonifico domiciliato, erogato da Poste Italiane su mandato della CSEA nell'ambito della apposita Convenzione stipulata da quest'ultima [26]. Il nucleo familiare riceve una lettera con le istruzioni per la riscossione del bonifico, che può essere effettuata in uno qualsiasi degli sportelli di Poste Italiane fino alla data di scadenza dell'agevolazione[27].

Nel 2025, lo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente ha ricevuto dai clienti indiretti del settore gas 93.029 moduli contenenti il PDR condominiale, includendo sia quelli relativi al 2025 (81.101) sia quelli riferiti ad anni precedenti (11.228), pari circa al 2,7% delle lettere inviate dal SII e in diminuzione del 6,23% rispetto ai 99.208 moduli del 2024. Dai dati messi a disposizione della

[25] Per identificare l'esistenza della fornitura condominiale dati e consentire al SII di effettuare le verifiche funzionali al riconoscimento del bonus, è necessario che il cliente trasmetta le informazioni richieste online, compilando un apposito modulo di dichiarazione ai sensi del DPR 445/2000, previa registrazione sul Portale dello Sportello per il consumatore e presa visione della relativa Informativa privacy, ex art. 13 del GPDR. La comunicazione che viene inviata ai potenziali clienti indiretti contiene i riferimenti per accedere al video-tutorial che mostra come deve essere fatta la compilazione e l'invio on-line dei moduli di dichiarazione del PDR condominiale e alle FAQ sui bonus, pubblicate sul sito dell'Autorità.

[26] Con la deliberazione 11 marzo 2025 93/2025/R/com è stato approvato lo Schema di convenzione tra la CSEA e Poste Italiane Spa per il servizio di erogazione materiale dei bonus sociali ai clienti domestici, ai sensi della deliberazione 404/2024/R/com, con cui sono state date disposizioni alla CSEA per la stipula di una nuova convenzione con Poste Italiane S.p.A. per il servizio di erogazione materiale del bonus sociale gas ai clienti domestici indiretti.

[27] Con la deliberazione 622/2023/R/com, l'Autorità ha disposto che la scadenza dei bonifici domiciliati messi a disposizione dei clienti sia fissata a 5 anni, in coerenza con il termine previsto dalla normativa vigente per la prescrizione del diritto all'agevolazione, in modo tale da facilitare la riscossione da parte dei clienti finali.

CSEA[28] sono stati messi in pagamento circa 74.218 bonifici nel 2025 (di cui una parte anche relativi agli anni precedenti[29]) per complessivi importi corrisposti ai clienti indiretti rispettivamente di 11,9 milioni di euro. I bonifici domiciliati relativi al bonus gas di competenza 2025, messi in pagamento presso gli sportelli postali, sono ancora in corso di riscossione poiché, in base ai termini di prescrizione previsti dalla normativa, possono essere incassati entro 5 anni.

Per individuare eventuali criticità operative e individuare possibili interventi di miglioramento, saranno effettuati ulteriori approfondimenti sul meccanismo di individuazione degli aventi diritto e di erogazione del bonus gas ai clienti indiretti al fine di revisionare il processo e introdurre misure volte a migliorare l'efficacia e la capacità di raggiungere i potenziali beneficiari dell'agevolazione.

5.2 Servizio di postalizzazione.

Con la deliberazione 71/2025/R/com, analogamente a quanto precedentemente disposto con la delibera 480/2021/A, l'Autorità ha dato disposizione ad Acquirente Unico di procedere all'affidamento dei servizi di postalizzazione, tramite gara europea, di tutte le comunicazioni da inviare ai cittadini in materia di bonus sociali previste dai provvedimenti dell'Autorità, per assicurare la continuità del servizio al termine della scadenza del contratto in essere tra AU e Postel S.p.A./Poste Italiane S.p.A. fissata per il mese di settembre 2025[30]. Lo schema del Capitolato di gara è stato successivamente sottoposto da Acquirente Unico all'Autorità per l'approvazione preventiva[31]. L'appalto riguarda, per una durata di 36 mesi, attività di preparazione delle comunicazioni, stampa, imbustamento; recapito/postalizzazione delle lettere relative ai bonus sociali.

L'affidamento ad Acquirente Unico del servizio di postalizzazione ha l'obiettivo di assicurare l'invio delle comunicazioni ai cittadini attraverso i flussi informatici inviati dal SII nell'ambito del meccanismo automatico per l'attribuzione dei bonus sociali. Tra i compiti relativi alla postalizzazione affidati ad Acquirente Unico rientrano la rendicontazione semestrale delle attività e la segnalazione tempestiva all'Autorità di anomalie o malfunzionamenti del servizio. È prevista infatti la trasmissione, entro trenta giorni dal termine di ciascun semestre, di un rapporto dettagliato sui servizi

[28] Dati comunicati da CSEA a settembre 2026.

29 Una parte di bonifici domiciliati relativi al bonus gas di competenza 2025 e anni precedenti, messi in pagamento presso gli sportelli postali, sono ancora in corso di riscossione da parte dei clienti poiché i termini per la riscossione dei bonifici messi in pagamento sono stati estesi a 5 anni, con l'obiettivo di ampliare il tempo utile per l'incasso ed evitare il fenomeno della richiesta di riemissioni di bonifici non incassati e dei relativi costi connessi.

[30] Con deliberazione del 4 marzo 2025 71/2025/R/com sono state date disposizioni ad Acquirente Unico S.p.A. per l'affidamento del servizio di postalizzazione delle comunicazioni ai cittadini in materia di bonus sociali e garantire la continuità de servizio.

[31] Acquirente Unico ha presentato per il parere dell'Autorità lo schema del Capitolato di gara europea necessaria per l'affidamento del servizio di postalizzazione. Acquirente Unico ha poi effettuato una procedura di selezione dei fornitori dei servizi di postalizzazione che ha previsto la pubblicazione in data 10 maggio 2022 del Bando di gara sul proprio sito sulla Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea GU S: 2022/S 090-248031. Grazie alla capienza contrattuale presente nei diversi lotti e nelle more della conclusione della nuova procedura di gara europea per l'affidamento del nuovo contratto, AU ha effettuato una proroga tecnica del servizio per un periodo di 9 mesi.

di postalizzazione delle comunicazioni relative a: bonus gas indiretti, bonus per disagio fisico e mancati riconoscimenti di bonus per situazioni da regolarizzare (mancate volture, contratti intestati a clienti non domestici, classe del contatore gas oltre G6, etc.). Nel corso del 2025 sono state inviate ai clienti finali complessivamente 3,3 milioni di comunicazioni[32] per i bonus per disagio economico e per disagio fisico.

Considerati gli andamenti delle comunicazioni effettuate nel secondo semestre 2025, la percentuale progressiva di utilizzo dei volumi di comunicazioni del contratto in essere è risultata dell'88%. I valori residui di capienza contrattuale hanno consentito la gestione del servizio di postalizzazione fino all'aggiudicazione della gara europea avvenuta il 28 settembre 2026.

6 Richieste di informazioni e chiarimenti sui bonus

Con riferimento alle problematiche relative ai bonus sociali elettrico e gas, lo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente[33] continua a svolgere un ruolo molto importante nell'assistenza ai clienti finali, fornendo informazioni sul funzionamento delle agevolazioni e supporto nella gestione delle pratiche. In particolare, interviene nei casi di mancata o ritardata validazione delle domande da parte del distributore, nei problemi relativi ai tempi di erogazione del bonus e nelle ipotesi di cessazione impropria dell'agevolazione. Lo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente rappresenta inoltre un punto di contatto per chiarire le modalità di riconoscimento del beneficio e orientare il consumatore nella risoluzione delle criticità riscontrate[34]. I dati relativi alle chiamate gestite dal call center e alle istanze trattate attraverso la procedura speciale confermano un numero significativo richiesta di informazioni da parte dei consumatori. Nei paragrafi successivi sono riportati i dati[35] relativi alle principali richieste di chiarimento formulate dai clienti, nonché le criticità più frequentemente segnalate mediante i reclami. Tali informazioni offrono un quadro sia sul funzionamento del meccanismo di riconoscimento automatico delle agevolazioni, sia dell'efficacia complessiva del sistema di assistenza predisposto a supporto dei clienti finali.

Anche nel 2025 lo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente ha registrato complessivamente un decremento dei volumi gestiti rispetto all'anno precedente, sia per le richieste di informazioni, sia per i reclami relativi alle tematiche relative ai bonus, anche a fronte di continui interventi regolatori per sbloccare mancate erogazioni. Tale andamento si è registrato in un contesto caratterizzato dal proseguimento delle iniziative regolatorie volte a prevenire e risolvere le criticità operative legate al

[32] 2.387.596 comunicazioni relative al 1°semestre 2025 e 936.412 comunicazioni relative al 2° semestre 2025.

[33] www,sportelloperilconsumatore.it

[34] Per maggiori dettagli sulle attività dello Sportello per il consumatore è possibile consultare la Relazione anno 2025 *Contact Center*, Procedure Speciali e Reclami.

https://www.arera.it/fileadmin/allegati/consumatori/Sportello_Relazione_annuale_2025.pdf.

[35] Alcuni dati riportati nel presente documento differiscono da quelli contenuti nella Relazione annuale in quanto aggiornati sulla base delle informazioni contenute nella Relazione anno 2025 *Contact Center*, Procedure Speciali e Reclami pubblicata a settembre 2026.

riconoscimento delle agevolazioni, pur in assenza di evidenze che consentano di attribuire il calo dei contatti a specifici interventi.

6.1 Chiamate al call center dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente

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

Nel 2025 le chiamate al call center dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente relative a richieste di informazione o chiarimenti sui bonus e ha rappresentato il principale *driver* dei contatti allo Sportello, con 278 mila chiamate, pari a oltre un terzo del totale dei contatti telefonici. Il volume è stato anche dovuto delle richieste sull'erogazione del contributo straordinario avvenuto nel corso dell'anno, che ha determinato richieste di chiarimento e informazione da parte dei consumatori. Le chiamate allo Sportello sono legate inoltre alla ricezione da parte dei potenziali clienti indiretti gas delle comunicazioni di cui al precedente paragrafo 5.1.

Le chiamate ricevute dallo Sportello per il consumatore per i bonus sociali sono state 256.359 (di cui 233.790 relativi ai soli bonus energetici), 41,6% in meno rispetto al 2024. Le chiamate al *call center* per informazioni sul bonus sociale elettrico e gas hanno rappresentato il 37% delle chiamate complessivamente ricevute dal Numero Verde per i settori energetici.

Tabella 8 - Chiamate al *call center* dello Sportello per il consumatore per i bonus energia (2024 - 2025)

Tipo chiamate	2024	2025	Δ 2025/2024
Bonus Energia	400.182	233.790	- 41,6%

Fonte: Sportello per il consumatore Energia e Ambiente

6.2 Richieste scritte di informazioni

Il bonus sociale ha inoltre rappresentato il principale argomento delle *richieste scritte di informazioni* sulla regolazione nei settori energetici gestite dal *Contact Center*. Nel 2025 sono state registrate 11.222 richieste informative relative al bonus sociale, pari al 28% delle complessive 40.398 richieste di informazioni sulla regolazione applicabile nei settori dell'energia.

In materia bonus, lo Sportello assicura anche la trattazione dei casi attraverso *Procedure speciali risolutive* (vedi infra). Nel corso del 2025, grazie agli interventi effettuati nell'ambito di tali *Procedure* sono stati recuperati 76.313 euro attribuibili a pratiche riguardanti il bonus sociale, attraverso restituzioni o rettifiche finalizzate al riconoscimento dell'agevolazione spettante ai beneficiari.

6.3 Richieste gestite dallo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente mediante Procedura speciale risolutiva

La rilevanza del bonus sociale tra le attività dello Sportello per il consumatore Energia Ambiente emerge anche dall'attività specialistica di assistenza svolta attraverso le *Procedure Speciali risolutive*[36]. Nel 2025 le pratiche relative al bonus sociale sono state 10.960 (-22,8% rispetto al 2024), pari all'80% del totale delle *Procedure Speciali risolutive* gestite nei settori energetici. Con la procedura speciale dedicata al bonus lo Sportello fornisce la soluzione delle problematiche connesse al riconoscimento e all'erogazione dell'agevolazione, tra cui i casi di mancata erogazione del bonus. Come negli anni precedenti i clienti hanno lamentato principalmente la mancata o ritardata erogazione dello sconto in fattura per quasi la metà delle pratiche riferite ai bonus sociali e a seguire la presunta erronea quantificazione dell'importo del bonus. Tra gli altri temi oggetto delle procedure speciali risolutive, si registrano il mancato riconoscimento del bonus in caso di *switching* e l'attribuzione dell'agevolazione a una fornitura diversa da quella preferita dal cliente, nei casi in cui il medesimo nucleo familiare risulti intestatario di più forniture.

Tabella 9 - Reclami per procedure speciali risolutive in materia di bonus (2024- 2025)

Tipo	2024	2025	Δ 2025/2024
Bonus energia	14.207	10.960	-22,8%

Fonte: Sportello per il consumatore Energia e Ambiente

Nel corso del 2025, grazie agli interventi effettuati nell'ambito di tali *Procedure* sono stati recuperati 76.313 euro attribuibili a pratiche riguardanti il bonus sociale, attraverso restituzioni o rettifiche finalizzate al riconoscimento dell'agevolazione spettante ai beneficiari.

[36] Le Procedure Speciali risolutive costituiscono uno strumento di assistenza specialistica attraverso il quale lo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente supporta i clienti finali dei settori energetici nella gestione di specifiche problematiche disciplinate dalla regolazione dell'Autorità. Tali procedure sono attivabili esclusivamente per fattispecie predeterminate e consentono al suddetto Sportello di individuare la soluzione della controversia mediante la consultazione di informazioni presenti in banche dati centralizzate e, ove necessario, attraverso interlocuzioni con gli operatori interessati.

Appendice 1 – Il meccanismo di erogazione dal 1° gennaio 2021

Con la deliberazione 23 febbraio 2021, 63/2021/R/com[37] come modificata e integrata dalla deliberazione 622/2023/R/com e dalla deliberazione 404/2024/R/com, l'Autorità ha definito le modalità applicative del regime di riconoscimento automatico del bonus sociale elettrico, gas e idrico per disagio economico, nonché le modalità di riconoscimento del bonus elettrico per disagio fisico articolandole in diversi allegati che riportano rispettivamente le disposizioni in materia di:

1) ammissione, riconoscimento e corresponsione dei bonus sociali (Allegato A);
2) disposizioni al Sistema Informativo Integrato ai fini dell'identificazione delle forniture elettriche e gas naturale oggetto di compensazione della spesa sostenuta (Allegato B);
3) disposizioni al Sistema Informativo Integrato ai fini dell'identificazione delle forniture idriche oggetto di compensazione della spesa sostenuta (Allegato C).

Completano le menzionate disposizioni l'Allegato D relativo al bonus sociale elettrico per disagio fisico[38], che continua a essere gestito attraverso la piattaforma SGAte[39], e l'Allegato E che disciplina le disposizioni funzionali all'identificazione delle forniture di energia elettrica su reti di distribuzione non interconnesse.

La durata dell'agevolazione è pari a 12 mesi per i bonus sociali per disagio economico; il bonus sociale elettrico per disagio fisico, invece, viene riconosciuto agli aventi diritto senza interruzione sino a quando permangono invariate le condizioni di ammissione. ARERA ha inoltre definito le condizioni e le procedure per garantire in presenza dei requisiti e delle condizioni di ammissione, l'erogazione in continuità dei bonus negli anni successivi.

La disciplina delle modalità di erogazione dell'agevolazione ai clienti domestici cosiddetti *diretti*, controparte diretta di un contratto di fornitura, prevede il riconoscimento in bolletta, tramite l'applicazione *pro quota* giorno di una componente tariffaria compensativa di valore negativo[40]

---

[37] La deliberazione 63/2021/R/com ha sostituito le disposizioni del bonus contenute nel Testo integrato delle modalità applicative dei regimi di compensazione della spesa sostenuta dai clienti domestici disagiati per le forniture di energia elettrica e gas naturale (TIBEG) e nel Testo integrato delle modalità applicative del bonus sociale idrico (TIBSI), tenuto conto degli esiti del processo di consultazione sul Documento per la consultazione 204/2020/R/com e degli ulteriori elementi emersi nell'ambito di incontri con gli operatori e con le associazioni di categoria, degli enti di ambito e dei consumatori.

[38] Si vedano, più diffusamente, i paragrafi 4.3 e l'Appendice 2 di questo Rapporto che descrivono il bonus per disagio fisico.

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

[40] L'erogazione viene effettuata dalle imprese di distribuzione, nella fattura di trasporto; l'impresa di vendita è tenuta a trasferire integralmente l'agevolazione al cliente finale diretto, applicando la compensazione in bolletta e fornendone separata evidenza.

mentre ai clienti domestici cosiddetti *indiretti*, ossia che utilizzano forniture centralizzate di gas spetta l'erogazione di un contributo *una tantum* accreditato ai medesimi clienti attraverso un bonifico domiciliato[41].

[41] Il servizio di pagamento del bonifico domiciliato ai clienti domestici indiretti gas è attualmente effettuato da Poste Italiane S.p.a., sulla base di una Convenzione stipulata dalla CSEA su mandato dell'Autorità.

Appendice 2 - Modalità applicative per l'erogazione delle agevolazioni

Il processo di riconoscimento automatico del bonus elettrico e gas

Sulla base di quanto definito dalla deliberazione 223/2021/R/com, Acquirente Unico, su mandato dell'Autorità, ha definito in collaborazione con INPS[42], nel rispetto dei diversi ambiti di competenza, le specifiche tecniche e gli standard di sicurezza relative alle modalità, agli strumenti telematici e ai canali utilizzati per la trasmissione delle informazioni e i processi implementati per la tracciabilità dei flussi informativi e la loro conservazione.

Il Sistema Informativo Integrato (SII) gestito da Acquirente Unico, sulla base dei dati ricevuti da INPS, verifica la sussistenza dei requisiti di ammissibilità delle forniture e, in caso di esito positivo, determina l'ammontare annuo del bonus in base ai valori già definiti dall'Autorità (differenziati in base alla numerosità nucleo familiare e, per il bonus sociale gas, all'uso del gas e alla zona climatica in cui è localizzata la fornitura); qualora individui più forniture dirette afferenti al nucleo familiare agevolabile, al fine di individuare il beneficiario del bonus applica le regole di prevalenza[43].

L'accesso al meccanismo non garantisce l'erogazione del bonus sociale, in quanto il SII effettua i controlli sui requisiti di ammissibilità delle forniture potenzialmente agevolabili.

Il SII, effettuate le verifiche sulle forniture, trasmette agli operatori (distributore e venditore) abbinati al punto di fornitura/*Point of Delivery* per l'energia elettrica (POD) o Punto di Riconsegna per il gas (PDR) individuato, tutte le informazioni necessarie per consentire l'erogazione del bonus che viene applicato dai medesimi operatori interessati nella prima fattura utile[44].

Bonus indiretto gas

Con la deliberazione 63/2021/R/com l'Autorità ha dato mandato ad Acquirente Unico, nell'ambito dell'aggiornamento del Progetto Sportello 2021-2022, di sviluppare un progetto per la gestione delle attività funzionali all'individuazione delle forniture centralizzate di gas naturale per usi di

[42] Con riferimento alla disciplina del flusso informativo tra INPS e il SII, i provvedimenti dell'Autorità sono stati adottati in conformità all'apposito parere 279/2020, espresso dal Garante per la protezione dei dati personali. ARERA in conformità al parere del Garante per la protezione dei dati personali ha adottato la già citata deliberazione 27 maggio 2021, 223/2021/R/com, definendo le modalità di trasmissione dall'Istituto Nazionale per la Previdenza Sociale al Sistema Informativo Integrato gestito da Acquirente unico S.p.A. dei dati necessari al processo di riconoscimento automatico dei bonus sociali elettrico, gas e idrico per disagio economico.

[43] Qualora il SII identifichi due (o più) forniture agevolabili intestate ad uno stesso componente del nucleo o a componenti diversi si procedere secondo le regole di prevalenza ovvero dando priorità alla fornitura localizzata nel Comune di residenza del nucleo; in subordine a quella localizzata all'indirizzo di residenza del nucleo; in subordine alla fornitura localizzata in indirizzo di residenza di un componente del nucleo diverso da quello del nucleo medesimo.

[44] Secondo le modalità definite dall'Allegato A alla deliberazione 63/2021/R/com come modificato dalla deliberazione 622/2023/R/com.

riscaldamento domestico, ai fini del riconoscimento del bonus gas[45] ai clienti che usufruiscono di riscaldamento centralizzato (condominiale).

A tal fine, qualora non sia individuata alcuna fornitura diretta di gas naturale per usi di riscaldamento afferente al nucleo familiare, viene inviata al nucleo familiare che possiede un ISEE sotto soglia e pertanto ha potenzialmente diritto a percepire il bonus sociale gas, una comunicazione[46] contenente le indicazioni utili per la comunicazione al SII del codice PDR condominiale e per l'invio della dichiarazione di usufruire di una fornitura centralizzata ai fini delle successive verifiche da parte del SII.

In caso di corretta comunicazione del PDR condominiale da parte del cliente ed esito positivo dei controlli, il medesimo cliente riceve il bonus sociale gas per 12 mesi, in un'unica soluzione mediante bonifico domiciliato. Il bonifico viene erogato da Poste Italiane su mandato di CSEA[47]. Il nucleo familiare riceve una lettera con le istruzioni per la riscossione del bonifico che può essere effettuata in uno qualsiasi degli Sportelli di Poste Italiane entro 5 anni dalla data di scadenza[48] dell'agevolazione.

Bonus elettrico per disagio fisico

Accanto ai bonus elettrici per disagio economico, la normativa prevede l'erogazione del bonus sociale elettrico per disagio fisico[49], riconosciuto ai cittadini in gravi condizioni di salute che necessitano, per il loro mantenimento in vita, di apparecchiature elettromedicali alimentate con l'energia elettrica[50].

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

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

[47] Con la deliberazione 15 ottobre 2024, 404/2024/R/com, è stato dato mandato a CSEA di stipulare una nuova Convenzione per il servizio di erogazione del bonus sociale gas ai clienti domestici indiretti mediante bonifico domiciliato per il periodo 1° dicembre 2024 – 30 novembre 2027. Con la delibera 11 marzo 2025, 93/2025/R/com, è stato approvato lo schema di Convenzione tra la CSEA e Poste Italiane s.p.a. per il servizio di erogazione materiale dei bonus sociali ai clienti domestici, ai sensi della delibera dell'Autorità, 404/2024/R/com. La Convenzione stipulata da CSEA con Poste ha preso avvio il periodo 1° aprile 2025 e conseguentemente ha scadenza il 31 marzo 2028.

[48] Tale termine è stato introdotto dalla deliberazione 622/2023/R/com in coerenza con quanto disposto dalla normativa vigente rispetto alla prescrizione del diritto del cliente.

[49] Cfr. il decreto interministeriale 28 dicembre 2007, istitutivo anche del bonus sociale elettrico per disagio economico.

[50] Il decreto del Ministro della salute 13 gennaio 2011 ha individuato le apparecchiature terapeutiche alimentate ad energia elettrica per il mantenimento in vita di persone in gravi condizioni di salute di cui all'articolo 3, comma 1, del decreto interministeriale 28 dicembre 2007.

La condizione di disagio fisico di un componente del nucleo familiare deve essere attestata da una certificazione rilasciata dalla ASL competente che certifichi le generalità della persona in gravi condizioni di salute, il tipo di apparecchiature utilizzate[51] e la relativa intensità di utilizzo (ore/giorno), funzionali alla quantificazione del bonus stesso. La domanda deve contenere inoltre la fornitura in relazione alla quale viene richiesto l'accesso al bonus e deve essere accompagnata dalla sopra citata certificazione dell'ASL che attesta lo stato di grave condizione di salute.

L'agevolazione è articolata in tre fasce di consumo, in funzione del tipo di apparecchiatura/e utilizzata/e, dei consumi medi orari di ciascuna tipologia di apparecchiatura/e e delle ore medie di utilizzo giornaliere. Sulla base di questi elementi, certificati dalla ASL competente, il cliente viene assegnato a una delle fasce di compensazione previste.

Le tre fasce sono state ulteriormente differenziate per tener conto della potenza impegnata della fornitura elettrica[52]. Il bonus è calcolato in modo da considerare i costi ulteriori indotti dall'utilizzo di apparecchiature elettromedicali rispetto alla spesa media di una famiglia tipo di quattro componenti; per questi motivi l'agevolazione è articolata in base alla potenza contrattuale e determinata in relazione all'extra consumo medio stimato sulla base dell'intensità di utilizzo delle apparecchiature elettromedicali.

Il bonus per disagio fisico non ha una durata prestabilita, ma viene erogato fino al cessato uso delle apparecchiature elettromedicali da parte del titolare dell'agevolazione. Per i cittadini è disponibile un simulatore (accessibile dai siti *internet* di ARERA e SGAte) che consente di ottenere una prima indicazione in relazione alla fascia di bonus cui potrebbero aver diritto, tenuto conto dell'uso delle specifiche apparecchiature salvavita utilizzate.

Poiché l'accesso al bonus elettrico per disagio fisico è subordinato alla presentazione di apposita domanda presso il presso il Comune di residenza del titolare della fornitura elettrica (anche se diverso dal malato) o presso un altro ente designato dal Comune (CAF, Comunità montane) utilizzando gli appositi moduli, in continuità con gli anni precedenti, il sistema per l'erogazione di tale bonus è gestito da SGAte[53] ed è ricompreso nelle attività previste dalla Convenzione tra ARERA e ANCI.

[51] L'elenco esaustivo delle apparecchiature elettromedicali salvavita che danno diritto al bonus è stato individuato dall'Allegato A del Decreto del Ministero della Salute del 13 gennaio 2011.

[52] La deliberazione 22 giugno 2021, 257/2021/R/com, ha specificato l'ammontare del bonus da applicare ai clienti in condizioni di disagio fisico e con livelli di potenza pari a 3,5 kW e a 4 kW, prevedendone l'applicazione dal 1° gennaio 2022 a tutti i beneficiari già in essere.

[53] Convenzione tra l'Autorità e l'ANCI, deliberazione 27 dicembre 2024 575/2024/R/com, relativa al triennio 1° gennaio 2025 - 31 dicembre 2027. L'articolo 57*bis* della legge n. 19 dicembre 2019, n. 157 prevede infatti che l'Autorità stipuli una Convenzione con ANCI al fine di garantire la gestione dei bonus sociali i cui beneficiari non risultino identificabili attraverso procedure automatiche.

Appendice 3 - Valori dei bonus elettrici e gas nel 2025

Tabella 1 - Ammontare del bonus elettrico per i clienti in stato di disagio economico con ISEE fino a 9.530(anno 2025)

	CCE	Contributo straordinario (CS)
Descrizione	**€/anno per punto di prelievo**	**€ per punto di prelievo**
Numerosità familiare 1-2 componenti	167,9	200,00
Numerosità familiare 3-4 componenti	219	200,00
Numerosità familiare oltre 4 componenti	240,9	200,00

Fonte: ARERA

Tabella 2 - Ammontare del contributo straordinario per i clienti in stato di disagio economico con ISEE compreso tra 9.530 euro e fino a 25.000 euro (anno 2025)

Descrizione	Contributo straordinario (CS)
	€ per punto di prelievo
Numerosità familiare 1-2 componenti	200,00
Numerosità familiare 3-4 componenti	200,00
Numerosità familiare oltre 4 componenti	200,00

Fonte: ARERA

Tabella 3 - Ammontare del bonus sociale gas per i clienti in stato di disagio economico con ISEE fino a 9.530 (€/anno per punto di riconsegna) – anno 2025

Ammontare della compensazione per i clienti domestici (€/anno per punto di riconsegna)		2025				
		Zona climatica (z)				
		A/B	C	D	E	F
Famiglie fino a 4 componenti (j=1)						
u=AC	Acqua calda sanitaria e/o Uso cottura	43,92	43,92	43,92	43,92	43,92
u=R	Riscaldamento	67,52	85,83	115,07	132,53	132,52
u=ACR	Acqua calda sanitaria e/o Uso cottura + Riscaldamento	97,72	114,20	143,44	179,18	178,25
Famiglie con oltre 4 componenti (j=2)						
u=AC	Acqua calda sanitaria e/o Uso cottura	62,22	62,22	62,22	62,22	62,22
u=R	Riscaldamento	73,91	97,70	132,42	148,98	62,22
u=ACR	Acqua calda sanitaria e/o Uso cottura + Riscaldamento	120,59	143,46	179,09	179,20	149,88

Fonte: ARERA.

Appendice 4 - Beneficiari di bonus elettrico e gas per regione

Tabella 1- Ripartizione percentuale dei nuclei beneficiari di bonus elettrico e gas per disagio economico per regione (2025)

REGIONE	BONUS ELETTRICO	REGIONE	BONUS GAS
Campania	16,8%	Campania	17%
Sicilia	15%	Calabria	15%
Lombardia	11,1%	Puglia	12%
Puglia	9,1%	Sicilia	12%
Lazio	8,8%	Basilicata	10%
Piemonte	5,9%	Molise	9%
Calabria	5,8%	Sardegna	8%
Emilia-Romagna	4,8%	Umbria	8%
Veneto	4,4%	Lazio	8%
Toscana	4,2%	Abruzzo	8%
Sardegna	3,4%	Piemonte	7%
Liguria	2,3%	Liguria	7%
Abruzzo	1,9%	Marche	7%
Marche	1,7%	Valle d'Aosta	6%
Friuli-Venezia Giulia	1,3%	Lombardia	6%
Umbria	1,2%	Toscana	6%
Basilicata	1,0%	Emilia-Romagna	6%
Trentino-Alto Adige	0,7%	Friuli-Venezia Giulia	6%
Molise	0,5%	Veneto	5%
Valle d'Aosta	0,1%	Trentino-Alto Adige	4%
Totale	**100%**	**Totale**	**100%**

Fonte: SII

Tabella 2- Ripartizione percentuale dei nuclei beneficiari del contributo straordinario per regione (2025)

REGIONE	CONTRIBUTO STRAORDINARIO
Campania	16%
Basilicata	15%
Puglia	15%
Sicilia	14%
Sardegna	13%
Calabria	13%
Friuli-Venezia Giulia	12%
Umbria	12%
Marche	11%
Veneto	11%
Abruzzo	11%
Molise	11%
Toscana	10%
Emilia-Romagna	10%
Lazio	10%
Lombardia	10%
Piemonte	9%
Trentino-Alto Adige	8%
Liguria	7%
Valle d'Aosta	6%
Totale	**100%**

Fonte: SII

Tabella 3- Ripartizione percentuale dei nuclei percettori di bonus elettrico per disagio fisico per regione al 31 dicembre (2024-2025)

REGIONE	Numero beneficiari al 31/12/2024	Numero beneficiari al 31/12/2025	Variazione
Lombardia	17.176	18.863	10%
Sicilia	7.066	8.361	18%
Campania	6.695	7.784	16%
Puglia	6.074	6.880	13%
Piemonte	5.793	6.683	15%
Veneto	6.159	6.598	7%
Emilia-Romagna	5.680	6.076	7%
Lazio	4.796	5.431	13%
Calabria	2.609	3.081	18%
Toscana	2.596	2.734	5%
Marche	2.457	2.617	7%
Abruzzo	2.126	2.348	10%
Trentino-Alto Adige	1.630	1.764	8%
Sardegna	1.634	1.713	5%
Liguria	1.572	1.695	8%
Umbria	1.026	1.148	12%
Friuli-Venezia Giulia	1.090	1.134	4%
Basilicata	605	658	9%
Molise	281	326	16%
Valle d'Aosta	110	116	5%
Totale	**77.175**	**86.010**	**11%**

Fonte: SGAte