BIAGIO DE FILPO
AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE
26.11.2026 16:10:19 UTC

NICOLA DELL'ACQUA
AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE
27.11.2026 08:40:47 UTC

DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE

455/2026/R/COM

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

Documento per la consultazione per la formazione di provvedimenti nell'ambito del procedimento avviato con deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente 2026 138/2026/R/com

Mercati di incidenza:

elettrico, gas, idrico, rifiuti e teleriscaldamento

24 novembre 2026

Premessa

Il presente documento per la consultazione si inquadra nell'ambito del procedimento avviato con deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 28 aprile 2026 138/2026/R/com (di seguito: deliberazione 138/2026/R/com) per l'introduzione di nuove misure di tutela rafforzata per i clienti/utenti titolari di bonus sociali e per l'estensione ai settori ambientali di alcune misure già esistenti nei settori energetici.

Il documento illustra gli orientamenti dell'Autorità in merito a tali misure. In particolare, nel documento sono esposti gli orientamenti dell'Autorità in relazione all'introduzione di:

a) misure ulteriori per ampliare le tutele applicabili ai clienti/utenti percettori di bonus sociale quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, l'adozione di strumenti atti a garantire maggiore consapevolezza nella scelta delle opzioni a disposizione attraverso ulteriori specifici obblighi di informazione e trasparenza a carico dei venditori, (punto 2, lettera a), della deliberazione 138/2026/R/com);

b) interventi relativi alle modalità di gestione della rateizzazione e dell'eventuale morosità dei percettori di bonus, con riferimento, tra l'altro, alle conseguenze del mancato pagamento di una o più rate, anche in termini di sospensione del piano stesso, applicazione di interessi moratori, e, in ultimo, di distacco della fornitura (punto 2, lettera b), della deliberazione 138/2026/R/com);

c) misure di tutela individuale per i clienti/utenti, quali indennizzi automatici a favore dei clienti/utenti in caso di ritardi nell'erogazione degli stessi bonus, in aggiunta ai provvedimenti sanzionatori già previsti dalla normativa, (punto 2, lettera c), della deliberazione 138/2026/R/com);

d) ulteriori misure di protezione per i soggetti titolari di bonus per disagio fisico e, in particolare, per i clienti che utilizzano apparecchiature salvavita alimentate a energia elettrica, volte per quanto possibile a favorire la continuità della fornitura, limitare eventuali interruzioni del servizio medesimo e rafforzare gli strumenti di informazione, al fine di contenere i disagi connessi a tali disservizi, (punto 2, lettera f), della deliberazione 138/2026/R/com).

*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 arera.it o, in alternativa, all'indirizzo di posta elettronica certificata protocollo@pec.arera.it entro il **22 dicembre 2026**.*

Si rinvia all'Informativa sul trattamento dei dati personali contenuta in questo documento per l'indicazione delle modalità di trattamento dei dati personali.

Le osservazioni pervenute potranno essere pubblicate sul sito internet dell'Autorità al termine della consultazione. I partecipanti alla consultazione possono chiedere che, per motivate esigenze di riservatezza, i propri commenti siano pubblicati in forma anonima.

I partecipanti alla consultazione che intendono salvaguardare la riservatezza o la segretezza, in tutto o in parte, delle osservazioni e/o della documentazione inviata, sono

tenuti ad indicare quali parti sono da considerare riservate e non possono essere divulgate, 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. Una generica indicazione di confidenzialità presente nelle comunicazioni trasmesse non sarà considerata quale richiesta di pubblicazione in forma anonima o di non divulgazione dei contributi inviati.

In assenza di richieste di salvaguardia di riservatezza o segretezza e/o in caso di mancato invio delle versioni omissate le osservazioni sono pubblicate in forma integrale.

Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente
Direzione Consumatori e Utenti - Unità MCV
Piazza Cavour, 5 - 20121 Milano
tel. 02.65565.553
e-mail: consumatori@arera.it
pec: protocollo@pec.arera.it
sito internet: www.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 rpd@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.

ARERA
Autorità di Regolazione
per Energia Reti e Ambiente

INDICE

1 Premessa 7

2 Contenuti del documento e tempistiche 7

3 Quadro di riferimento 9

4 Misure di rafforzamento della tutela in materia di informazione e trasparenza 12

Elementi di contesto 12
Obblighi informativi nella fase precontrattuale 14
Orientamenti dell'Autorità in materia di obblighi informativi 17

5 Misure ulteriori relative alla gestione della rateizzazione e dell'eventuale morosità per gli utenti titolari di bonus sociali 22

Gestione della rateizzazione e della morosità nel settore elettrico e gas 23
Gestione della rateizzazione e della morosità nel settore idrico 26
Gestione della rateizzazione e della morosità nel servizio di gestione dei rifiuti urbani 28
Gestione della rateizzazione e della morosità nel servizio di telecalore 29
Orientamenti dell'Autorità in materia di rateizzazione 29
Orientamenti dell'Autorità in materia di gestione della morosità 30

6 Indennizzi automatici a favore dei clienti/utenti in caso di ritardi nell'erogazione dei bonus sociali 32

Indennizzi automatici in caso di ritardi nell'erogazione dei bonus sociali 32

7 Ulteriori misure di protezione per gli utilizzatori di apparecchiature salvavita . 37

L'attività di ricognizione effettuata nell'ambito del presente procedimento 38
Orientamenti dell'Autorità in materia di misure a favore degli utenti che utilizzano apparecchiature medico-terapeutiche salvavita 39

Appendice 1 – Esempi di Scheda personalizzata 42

Appendice 2 – Informazioni raccolte con la ricognizione e gli elementi forniti dagli operatori nel corso del *focus group* dedicato 46

1 Premessa

1.1 Questo 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) 28 aprile 2026, 138/2026/R/com (di seguito: deliberazione 138/2026/R/com) per l'introduzione di nuove misure di tutela rafforzata per i clienti/utenti titolari di bonus sociali e per l'estensione ai settori ambientali di alcune misure già esistenti nei settori energetici, al fine di:

a) *favorire una maggiore sostenibilità economica dei servizi energetici e ambientali per i clienti/utenti in condizione di disagio economico (...);*

b) *favorire, prima della stipula del contratto e in fase di modifica/rinnovo dello stesso, una maggiore comprensione dell'offerta proposta dal venditore a questa tipologia di clienti e quindi una scelta informata e consapevole tra le opzioni disponibili, massimizzando l'efficacia della misura dei bonus e al contempo minimizzando i relativi oneri posti a carico della generalità dei clienti/utenti;*

c) *estendere, laddove possibile, le ulteriori misure di tutela, già esistenti nei mercati energetici, anche agli utenti del servizio idrico integrato e del servizio di gestione dei rifiuti urbani percettori di bonus sociale (...);*

d) *minimizzare le situazioni di ritardata o mancata corresponsione del bonus sociale nei diversi settori regolati;*

e) *rafforzare e rendere più chiaro e trasparente il quadro regolatorio relativo alle interruzioni programmate dell'energia elettrica, con particolare riferimento alle misure di protezione previste per i clienti che utilizzano apparecchiature salvavita alimentate a energia elettrica.*

1.2 Gli orientamenti del presente documento per la consultazione tengono conto anche degli obiettivi strategici delineati nel documento per la consultazione 9 luglio 2026, 244/2026/A, recante "Quadro strategico 2026-2029" che prevede in particolare, (…) *anche in considerazione delle reiterate tensioni sul fronte dei prezzi, l'obiettivo di adeguamento e miglioramento degli strumenti messi a disposizione per i consumatori che versano in condizioni di disagio economico e/o fisico e per coloro che sono colpiti da eventi calamitosi (...). Per il settore dell'energia, lo scopo di questi interventi si traduce nel rendere concreta la possibilità per i clienti di comprendere appieno le diverse opzioni commerciali e scegliere l'offerta per loro effettivamente migliore".*

2 Contenuti del documento e tempistiche

Contenuti del documento

2.1 Ciò premesso, il presente documento per la consultazione, chiarito il quadro di riferimento nel capitolo 3, illustra gli orientamenti dell'Autorità in merito

all'introduzione di nuove misure di tutela rafforzata per i clienti/utenti titolari di bonus sociali omogenee tra i vari settori regolati. Si precisa che, laddove applicabili e salvo espressa esclusione (per esempio sugli indennizzi automatici) le misure poste in consultazione dovranno essere recepite dai venditori e dai gestori per i percettori di bonus sociale in tutti i settori regolati. In particolare, il documento risulta così strutturato:

i. nel capitolo 4 sono illustrate le misure finalizzate a rafforzare la tutela dei clienti di energia elettrica e di gas naturale in condizioni di disagio economico attraverso una maggiore comprensione delle offerte commerciali nelle fasi di stipula, modifica o rinnovo del contratto e quindi attraverso scelte informate e consapevoli tra le opzioni disponibili; si ritiene, infatti, che tali clienti, in ragione della particolare condizione in cui versano, debbano fruire, nella fase di scelta delle offerte contrattuali, di modalità più semplici e immediatamente intelleggibili rispetto alle altre categorie di clienti finali, che consentano loro di valutare l'impatto economico di un'offerta utilizzando come *benchmark* il servizio di tutela cui per legge hanno diritto, come gli altri clienti vulnerabili (vedi *infra*); tali misure saranno coordinate con gli interventi prospettati nel documento per la consultazione 6 agosto 2026, 304/2026/R/com "*Revisione della regolazione precontrattuale e contrattuale nei mercati al dettaglio di energia elettrica e gas naturale*" (di seguito: documento per la consultazione 304/2026/R/com);

ii. nel capitolo 5 sono descritti gli interventi relativi alle modalità di gestione della rateizzazione e dell'eventuale morosità dei beneficiari di bonus sociali, con riferimento, tra l'altro, alle conseguenze del mancato pagamento di una o più rate, anche in termini di sospensione del piano di rateizzazione stesso e di applicazione di interessi moratori; tali misure saranno coordinate con gli interventi descritti al documento per la consultazione 26 maggio 2026, 187/R/2026/com, recante "*Criteri e modalità di quantificazione delle compensazioni degli esercenti la vendita per i mancati ricavi relativi alle quote fisse delle forniture localizzate nelle "zone rosse" e interventi riguardo alle modalità di gestione dell'eventuale morosità delle fatture rateizzate*";

iii. nel capitolo 6 sono illustrate le misure di tutela individuale per i clienti/utenti titolari di bonus sociali, quali indennizzi automatici in caso di ritardi nell'erogazione degli stessi bonus, in aggiunta agli eventuali provvedimenti sanzionatori già previsti dalla regolazione;

iv. nel capitolo 7 sono proposte ulteriori misure di protezione per i soggetti titolari di bonus per disagio fisico e, in generale per tutti i clienti che utilizzano apparecchiature salvavita alimentate a energia elettrica, volte per quanto possibile a favorire la continuità della fornitura, limitare eventuali interruzioni del servizio medesimo e rafforzare gli strumenti di informazione, al fine di contenere i disagi connessi a tali disservizi.

2.2 Le ulteriori misure per ampliare le tutele applicabili ai clienti/utenti percettori di bonus sociale di cui alle lettere d) ed e) del punto 2 della deliberazione 138/2026/R/com relative alla semplificazione del processo di erogazione dei bonus sociali e al rafforzamento dei meccanismi di rendicontazione, nonché quelle concernenti le attività di *enforcement* nei confronti dei gestori e dei venditori inadempienti verranno illustrate nell'ambito di successivi documenti per la consultazione.

Tempistiche

2.3 La presente consultazione si concluderà il 22 dicembre 2026.

2.4 Tenuto conto dei tempi necessari per implementare le procedure e le modifiche dei sistemi richieste per l'applicazione delle misure che verranno previste dal provvedimento finale a conclusione del processo di consultazione, le disposizioni adottate dovrebbero trovare applicazione, indicativamente, a far data dal 1° giugno 2027.

3 Quadro di riferimento

Perimetro e destinatari dell'intervento

3.1 Le misure illustrate nel presente provvedimento hanno come destinatari i clienti/utenti finali titolari di bonus sociale per disagio economico e i clienti percettori di bonus per disagio fisico o clienti alimentati da apparecchiature salvavita individuate dal decreto del Ministro della Salute 13 gennaio 2011 (di seguito: decreto del Ministro della Salute 2011) secondo le specificazioni sotto descritte nei capitoli da 4 a 7.

3.2 Ai sensi della normativa vigente[1], sono destinatari di bonus sociale i clienti/utenti finali di energia elettrica, gas naturale, del servizio idrico integrato, del servizio di gestione dei rifiuti urbani e del servizio del telecalore che non superano una determinata soglia dell'indicatore ISEE[2], aggiornata periodicamente. Attualmente (per il triennio 1° gennaio 2026 - 31 dicembre 2028) tale soglia è fissata a 9.796[3] euro per le famiglie con un massimo di 3 figli a carico e a 20.000 euro per i nuclei familiari numerosi con almeno 4 figli a carico[4]. Al fine dell'attestazione

[1] Decreto interministeriale 28 dicembre 2007 per i clienti finali dell'energia elettrica; decreto-legge 185/08 per i clienti finali del gas naturale; il d.P.C.M. 13 ottobre 2016 per gli utenti del servizio idrico; decreto-legge 124/19 per gli utenti del servizio di gestione dei rifiuti, che ha demandato ad appositi provvedimenti attuativi la definizione delle modalità di riconoscimento dell'agevolazione, poi definito con il d.P.C.M. 21 gennaio 2025, n. 24; decreto-legge 20 febbraio 2026, n. 21 per gli utenti del servizio di telecalore.
[2] L'Indicatore della Situazione Economica Equivalente (ISEE) misura la condizione economica dei nuclei familiari per l'accesso a molte prestazioni sociali e agevolazioni. Tiene conto dei redditi, dei patrimoni (mobiliare e immobiliare) e delle caratteristiche del nucleo familiare in termini di numerosità e tipologia.
[3] L'aggiornamento della soglia ISEE è avvenuto con deliberazione 20 gennaio 2026, 2/2026/R/com.
[4] Il decreto-legge 185/08 ha esteso il bonus sciale elettrico e gas ai nuclei familiari con almeno quattro figli a carico (c.d. famiglie numerose) in possesso di un'attestazione ISEE inferiore o uguale a 20.000 euro.

dell'ISEE, i clienti/utenti finali devono presentare una *Dichiarazione sostitutiva unica* (DSU) all'INPS.

3.3 La normativa ha demandato all'Autorità la definizione delle modalità applicative e dei meccanismi di finanziamento dell'agevolazione, al fine di garantire un trattamento uniforme tra i vari bonus sociali. Per quanto riguarda le modalità per l'identificazione puntuale degli aventi diritto ai vari bonus sociali per disagio economico e per la relativa erogazione, dal 2021 è stato stabilito che l'INPS trasmetta le informazioni per il riconoscimento automatico dei beneficiari al Sistema Informativo Integrato (di seguito: SII) gestito dalla società Acquirente Unico S.p.A. (di seguito: AU); a sua volta il SII (per i servizi elettrico, gas e idrico) trasmette ai venditori/gestori le informazioni necessarie per l'identificazione dei clienti/utenti beneficiari del bonus e per l'effettuazione delle verifiche a loro carico; con riferimento al servizio di gestione dei rifiuti urbani, i dati vengono trasmessi dal SII a SGAte (la piattaforma informatica gestita da ANCI) che successivamente provvede a trasmettere le informazioni rilevanti ai fini dell'erogazione dell'agevolazione ai gestori territorialmente competenti

3.4 Con riferimento al bonus teleriscaldamento, recentemente introdotto dal decreto-legge 21/26, l'Autorità ha definito il quadro regolatorio di riferimento con la deliberazione 27 ottobre 2026, n. 385/2026/tlr, che verrà implementata a far data dal 2027.

3.5 Sono invece titolari di bonus elettrico per disagio fisico i clienti domestici di energia elettrica in gravi condizioni di salute che utilizzano apparecchiature salvavita[5]. L'elenco di tali apparecchiature che consentono l'accesso al bonus per disagio fisico e l'importo dell'agevolazione correlato all'intensità d'uso delle stesse sono stati definiti dal sopra citato decreto del Ministro della Salute. Il bonus per disagio fisico deve essere richiesto dal cliente presso il proprio Comune o presso un Centro di Assistenza Fiscale (CAF), non seguendo una procedura automatica: infatti tale bonus viene concesso in base alla certificazione rilasciata dalle ASL di uso di apparecchiature elettromedicali salvavita e non necessita della presentazione dell'attestazione ISEE (rilasciata da INPS). I Comuni di residenza dei potenziali aventi diritto sono deputati a raccogliere le istanze e a caricarle sul sistema SGAte, dopo aver verificato la presenza dei requisiti di ammissibilità.

3.6 I clienti finali di energia elettrica e gas naturale titolari di bonus sociale o i clienti elettrici titolari di bonus per disagio fisico rientrano tra le categorie di clienti qualificati dalla legge come *vulnerabili*[6] e in quanto tali hanno diritto ai servizi di tutela[7], caratterizzati da un regime economico regolato direttamente dall'Autorità.

[5] Decreto interministeriale 28 dicembre 2007 recante "Determinazione dei criteri per la definizione delle compensazioni della spesa sostenuta per la fornitura di energia elettrica per i clienti economicamente svantaggiati e per i clienti in gravi condizioni di salute".
[6] Articolo 11, comma 1, del Decreto Legislativo 8 novembre 2021, n. 210.
[7] Servizio di Maggior Tutela, disciplinato dal TIV, per l'energia elettrica; Servizio di Tutela della Vulnerabilità, disciplinato dal TIVG, per il gas naturale.

3.7 La Tabella 1 riporta l'evoluzione del numero di clienti/utenti beneficiari dei bonus sociali (elettrico, gas e idrico) nel periodo 2021-2025. Il numero dei beneficiari dei bonus sociali per disagio economico ha registrato un significativo incremento nel triennio 2021-2023, in concomitanza con l'ampliamento temporaneo della platea degli aventi diritto, raggiungendo oltre 4,5 milioni di beneficiari per il bonus elettrico e 3 milioni per il bonus gas nel 2023.

3.8 Successivamente, nel biennio 2024-2025, il numero dei beneficiari si è attestato su livelli più contenuti, pur mantenendosi superiore a quello registrato all'avvio del regime di riconoscimento automatico. Attualmente, sono oltre 2,6 milioni i nuclei familiari beneficiari del bonus sociali individuati sulla base dell'attuale soglia ISEE pari a 9.796 euro e a 20.000 euro peri i nuclei familiari con almeno 4 figli a carico.

3.9 Il bonus sociale idrico presenta una dinamica analoga a quella degli altri bonus per disagio economico, anche se l'erogazione automatica di tale bonus continua a presentare maggiori criticità rispetto ai settori energetici, principalmente a causa della frammentazione del settore e della difficoltà degli scambi dei flussi dal SII ai gestori idrici e viceversa. Resta, tuttavia, elevato il numero complessivo degli utenti, pari a 1,2 milioni, che beneficiano della misura, confermando il ruolo del bonus idrico quale strumento di sostegno alle famiglie in condizioni di vulnerabilità economica.

3.10 Per quanto riguarda il bonus rifiuti, introdotto nel 2025, i primi dati disponibili evidenziano una potenziale platea di beneficiari di dimensioni rilevanti, sostanzialmente allineata a quella già interessata dagli altri bonus sociali per disagio economico (3.554.927 DSU sono state assegnate ai gestori per il bonus di competenza dell'anno 2025 per le verifiche di ammissione ed erogazione del bonus rifiuti). Risultano presi in carico positivamente dai gestori 1.825.769 bonus rifiuti; tuttavia, trattandosi del primo anno di implementazione della misura, l'effettiva applicazione e la capacità di raggiungere gli aventi diritto sull'intero territorio nazionale, anche alla luce dell'elevata eterogeneità degli assetti gestionali del settore, potrà essere effettuata solo a seguito del completamento delle attività dei gestori rifiuti tutt'ora in corso.

3.11 Infine, con riferimento al bonus elettrico per disagio fisico, il numero totale dei beneficiari risulta significativamente aumentato negli ultimi anni, passati da circa 42 mila nel 2021 a oltre 86 mila nel 2025, suggerendo l'opportunità di approfondimenti sulle cause di tale dinamica.

Tabella 1 Clienti titolari di bonus sociale (elettrico, gas e idrico) per disagio economico e fisico (2021 – 2025)

Regime di riconoscimento automatico (decreto-legge n. 124/19)				
	Bonus elettrico		***Bonus gas***	***Bonus idrico***
	Disagio economico	Disagio fisico	Disagio economico	Disagio economico
2021	2.487.599	41.967	1.537.884	1.260.197
2022 (1)	3.766.105	52.176	2.441.158	1.477.901
2023 (2)	4.576.621	64.828	3.005.197	1.792.719
2024 (3)	2.801.668	77.175	1.711.068	1.589.203
2025	2.674.148	86.010	1.605.488	1.237.073

(1) Nel 2022 i bonus complessivi sono relativi alle classi di agevolazione a), b), c) e d): classe a) nuclei con ISEE ≤ 8.265; classe b) nuclei con 8.265 < ISEE ≤ 20.000 con 4 (o più) figli, indipendentemente dal fatto che i medesimi nuclei risultino percettori di Rdc/Pdc; classe c) nuclei con ISEE > 8.265 percettori di Rdc/Pdc con meno di 4 figli; - classe d): nuclei con 8.265 > ISEE ≤ 12.000.

(2) Nel 2023 i bonus complessivi sono relativi alle classi di agevolazione a), b), c) e d) e b bis) (quest'ultima temporaneamente in vigore fino al 31 dicembre 2023). classe a) nuclei con ISEE ≤ 9.530; classe b) nuclei con 9.530 < ISEE ≤ 20.000 con 4 (o più) figli, classe b bis) i nuclei familiari con ISEE ≤9.530 ≤ 15.000 euro, classe c) nuclei con ISEE > 9.530 percettori di Rdc/Pdc con meno di 4 figli; - classe d): nuclei con 9.530> ISEE ≤ 15.000.

(3) Nel 2024 i bonus complessivi sono relativi alle sole classi di agevolazione a) e b): classe a) nuclei con ISEE ≤ 9.530; classe b) nuclei con 9.530 < ISEE ≤ 20.000 con 4 (o più) figli.

Fonte: SII

4 Misure di rafforzamento della tutela in materia di informazione e trasparenza

Elementi di contesto

4.1 Negli ultimi anni si sono registrati forti incrementi dei prezzi dell'energia sui mercati internazionali e di converso sui prezzi di servizi essenziali per i consumatori. Tali tensioni hanno avuto un impatto maggiormente significativo sui clienti caratterizzati da ridotte capacità di spesa. Il fenomeno ha richiesto l'adozione, da parte del legislatore, di misure di sostegno ulteriori rispetto ai bonus sociali ordinariamente previsti per le famiglie più disagiate dal punto di vista economico, quali per esempio le componenti compensative integrative riconosciute per i trimestri degli anni 2022 e 2023 e i contributi straordinari per

l'energia elettrica riconosciuti negli anni 2025 e 2026[8]. La Commissione europea, con la Raccomandazione (UE) 2023/2407 sulla povertà energetica, ha tra l'altro richiamato gli Stati membri all'adozione di interventi mirati per supportare e tutelare tali clienti. Nello specifico, nel punto 7 della menzionata Raccomandazione, la Commissione esorta gli Stati membri a "*mettere in atto misure per prevenire le sospensioni della fornitura a clienti in condizioni di povertà energetica e ai clienti vulnerabili, attraverso regimi mirati di sostegno finanziario e azioni, nel breve e nel lungo termine, compresi piani di pagamento e consulenza sull'efficienza energetica, contratti di fornitura alternativa o assistenza dei servizi sociali e delle organizzazioni della società civile;* nei considerando della medesima Raccomandazione, la Commissione evidenzia anche che: "*Il concetto di povertà energetica è collegato a quello di clienti vulnerabili, pur rimanendone distinto. L'articolo 28 della direttiva (UE) 2019/944 del Parlamento europeo e del Consiglio e l'articolo 3, paragrafo 3, della direttiva 2009/73/CE del Parlamento europeo e del Consiglio impongono agli Stati membri di definire il concetto di cliente vulnerabile, che può fare riferimento alla povertà energetica e ad altri criteri, quali la dipendenza critica dalle apparecchiature elettriche per motivi di salute e l'età*" e, inoltre, che "*Un'efficace comunicazione e una facile condivisione delle informazioni svolgono un ruolo essenziale. Le famiglie in condizioni di povertà energetica hanno esigenze e capacità diverse di partecipazione, e forse un accesso limitato alle informazioni utili*".

4.2 Più di recente, il *Citizen Energy Package* (marzo 2026) ha incluso una serie di raccomandazioni su aspetti relativi a povertà energetica e misure di contrasto/tutela, quali tutele più stringenti per proteggere le famiglie vulnerabili dai distacchi dell'energia con strumenti, tra gli altri, come i piani di pagamento personalizzati o la consulenza sul debito.

4.3 Oltre al quadro normativo sopra richiamato, in un contesto di prezzi dell'energia elevati, il decreto-legge 20 febbraio 2026, n. 21/26 (noto anche come Decreto Bollette), recante "*Misure urgenti per la riduzione del costo dell'energia*", convertito in legge con modificazioni dalla legge 10 aprile 2026, n. 49, è intervenuto, per quello che rileva ai fini del presente procedimento, in materia di correttezza, trasparenza e adeguatezza delle attività di consulenza e di formulazione delle proposte contrattuali nei settori dell'energia elettrica, del gas naturale, oltre che delle telecomunicazioni. In particolare, l'articolo 1*quater*, comma 1, prevede che "[g]*li operatori che offrono o promuovono contratti di*

[8] Le delibere di riferimento per il riconoscimento del contributo straordinario sulle forniture di energia elettrica, adottate in attuazione del decreto-legge 28 febbraio 2025, n. 19 e del decreto-legge 20 febbraio 2026, n. 21 (cd. *Decreto Bollette*), sono, in ordine cronologico: la deliberazione 135/2025/R/eel e la successiva 144/2025/R/eel, relative all'annualità 2025; la deliberazione 81/2026/R/eel, successivamente integrata dalla 148/2026/R/eel, relativa all'annualità 2026; nonché la deliberazione 238/2026/R/eel, concernente il contributo volontario straordinario per il biennio 2026-2027.

fornitura nei confronti dei clienti finali, direttamente o tramite reti di vendita, sono responsabili della correttezza, della trasparenza e dell'adeguatezza delle attività di consulenza e di formulazione della proposta contrattuale. La medesima disposizione stabilisce, inoltre, al comma 2, che: "[p]*rima della conclusione del contratto, gli operatori acquisiscono le informazioni necessarie sulle esigenze del cliente e valutano l'adeguatezza della proposta contrattuale*". Infine, al comma 3, il legislatore attribuisce all'Autorità, per i settori di sua competenza, il compito di adottare le prescrizioni necessarie ad assicurare il rispetto di tali principi.

4.4 Il perdurare di una situazione di prezzi particolarmente elevati, il moltiplicarsi di nuove offerte e messaggi commerciali, la presenza della stragrande maggioranza di clienti vulnerabili sul mercato libero, confermano ulteriormente la necessità di approntare strumenti in grado di accrescere la capacità e la consapevolezza dei clienti più fragili nella scelta delle offerte presenti sul mercato, come confermato dalla previsione normativa sopra richiamata che impone allo stesso venditore di calibrare la sua offerta commerciale sulla base delle esigenze dei clienti finali, acquisendo preventivamente le informazioni sul loro *status*. Al riguardo, infatti, può osservarsi che il passaggio al mercato libero dei clienti vulnerabili può essere certamente un risultato apprezzabile, purché, ovviamente, un tale passaggio avvenga in modo consapevole, soprattutto da parte dei clienti che si trovano in maggiori difficoltà.

4.5 Al riguardo, i Rapporti di funzionamento del mercato *retail* predisposti dall'Autorità evidenziano come il passaggio dei clienti dal servizio a condizioni economiche regolate al mercato libero, inclusi i clienti beneficiari dei bonus sociali, continui a essere caratterizzato da ritmi sostenuti, tanto che i clienti del servizio elettrico beneficiari di bonus serviti in maggior tutela risultavano nel marzo 2026 nell'ordine di alcune centinaia di migliaia di unità (circa 350.000), a fronte di un totale che si aggira oggi sui 3 milioni di unità. Circa il 90% dei clienti beneficiari del bonus sociale elettrico è quindi servita nel mercato libero. Il mercato libero, in entrambi i settori, è caratterizzato da prezzi offerti (sia con riferimento alle offerte a prezzo fisso, sia con riferimento a quelle a prezzo variabile) ai quali corrisponde una stima della spesa annua calcolata dal Portale Offerte spesso significativamente superiore a quella calcolata per le condizioni economiche regolate dall'Autorità riservate a tali clienti. Si veda da ultimo il Monitoraggio *retail* - Rapporto per l'anno 2025, deliberazione del 6 ottobre 2026, n. 354/2026/I/com, nel quale si ribadisce che "*Sono ancora elevate le quote di clienti domestici con un livello di conoscenza del mercato non adeguato e che scelgono di cambiare fornitore senza prima confrontare realmente le offerte a disposizione*".

Obblighi informativi nella fase precontrattuale

4.6 Con riferimento alla fase precontrattuale, regolata dal Codice di condotta commerciale (Allegato A alla deliberazione 28 giugno 2018, 366/2018/R/com), l'Autorità ha introdotto misure finalizzate a garantire che i clienti vulnerabili

siano adeguatamente informati in merito ai diritti loro riconosciuti dall'ordinamento, tra i quali la possibilità di accedere a un contratto di fornitura a condizioni contrattuali ed economiche definite dall'Autorità. In particolare, il venditore, quando propone un'offerta per la fornitura di energia elettrica, deve consegnare al cliente finale, oltre alla Scheda sintetica (Allegato 1 al Codice di condotta commerciale), anche la Scheda di confrontabilità[9], mentre quando propone un'offerta per la fornitura del gas naturale deve informare il cliente finale, che rientra nella categoria dei clienti vulnerabili, della possibilità di scegliere il servizio di Tutela della Vulnerabilità e deve fornirgli la relativa Scheda sintetica compilata come definito dall'Autorità con determina 26 luglio 2023, 1/2023 – DIME/DSME.

4.7 La Scheda di confrontabilità attualmente prevista per tutti i clienti domestici del servizio elettrico (non solo quindi per i clienti beneficiari di bonus sociali), riporta tra l'altro, in un'apposita tabella, per diversi profili predefiniti di consumo annuo e di potenza, con riferimento a forniture residenti e non residenti:

a) la stima della spesa annua in euro, escluse le imposte, risultante dall'applicazione delle condizioni economiche dell'offerta rivolta al cliente;

b) la corrispondente stima risultante dall'applicazione delle condizioni economiche riservate ai clienti vulnerabili (maggior tutela);

c) la stima, in euro e in percentuale, della maggiore spesa (con segno +) o della minore spesa (con segno -) associata all'offerta rivolta al cliente rispetto alla spesa associata al servizio di maggior tutela.

All'interno della Scheda sintetica sono previste altre informazioni, quali:

- altri oneri/servizi accessori: il riquadro esplicita eventuali ulteriori oneri previsti dal contratto di fornitura diversi dalla prestazione di fornitura di energia elettrica;
- modalità di indicizzazione/variazioni: per ogni corrispettivo soggetto a indicizzazione/variazione, in questo riquadro, vengono indicate le modalità di

[9] La consegna della Scheda di confrontabilità di cui all'Allegato 1 al Codice di condotta commerciale in vigore fino al 31 dicembre 2023, è prevista dal punto 4 della deliberazione 28 novembre 2023, 549/2023/R/eel, come modificata dalla deliberazione 8 maggio 2024, 167/2024/R/eel. La Scheda di confrontabilità deve essere compilata secondo i criteri del Titolo VI del Codice di condotta medesimo, ad esclusione delle offerte per le quali non sia pubblicata la stima della spesa annua sul Portale Offerte; nel caso di conclusione del contratto mediante tecniche di comunicazione a distanza che non consentono la trasmissione immediata del documento, la suddetta Scheda di confrontabilità deve essere trasmessa al più tardi entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla conclusione del contratto e comunque, in ogni caso, prima dell'attivazione della fornitura, in forma cartacea o, a scelta del cliente finale, su altro supporto durevole. Inoltre, è previsto che il venditore riporti, prima della sezione "Stima della spesa annua escluse le imposte (in euro)", la frase: "Le condizioni economiche e contrattuali del servizio di maggior tutela, la cui stima di spesa annua è riportata nella presente scheda, sono disponibili solo per i clienti vulnerabili, come definiti dalla normativa vigente. Per ottenere ulteriori informazioni consulti il sito dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente www.arera.it/consumatori o chiami il numero verde 800.166.654".

calcolo di eventuali indicizzazioni/variazioni, indicando il parametro di indicizzazione e la frequenza di aggiornamento;

- descrizione dello sconto e/o del bonus: in questa sezione è indicata l'entità e la modalità di applicazione di sconti e/o bonus, qualora previsti dall'offerta, e fornisce indicazione circa l'incidenza percentuale media sulla spesa complessiva al netto delle imposte;
- altri dettagli sull'offerta: questa parte, infine, riporta ulteriori dettagli ed eventuali informazioni riguardanti aspetti specifici dell'offerta, come, a titolo esemplificativo, eventuali premi, vantaggi, benefici, garanzie d'origine dell'energia fornita.

4.8 Inoltre, nella Scheda sintetica i venditori devono informare i clienti vulnerabili della possibilità di scegliere le condizioni regolate definite dall'Autorità in alternativa a quelle previste dalle offerte di mercato libero e fornire i contatti dell'Autorità (sito e numero verde dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente) per conoscere, più nel dettaglio, i propri diritti.

4.9 Con la deliberazione 26 maggio 2026, n. 188/2026/R/com, l'Autorità ha avviato un procedimento per l'adozione di interventi di riforma dell'attuale regolazione sia precontrattuale, sia contrattuale, nei settori dell'energia elettrica e del gas naturale, contenuta nel Codice di condotta commerciale.

4.10 Nell'ambito di tale procedimento, con il documento per la consultazione 304/2026/R/com, al Capitolo 5 sono stati illustrati gli orientamenti di revisione del Codice di condotta commerciale finalizzati a rafforzare gli obblighi di consulenza, trasparenza e adeguatezza delle proposte contrattuali formulate, tra gli altri, ai clienti finali vulnerabili, nonché a garantire una maggiore consapevolezza delle scelte di fornitura attraverso l'acquisizione delle informazioni necessarie a valutare la coerenza dell'offerta rispetto alle esigenze del cliente. A titolo d'esempio, l'Autorità ha prospettato un rafforzamento del messaggio di cui al precedente punto 4.8, rendendolo più esplicito ed efficace e differenziandolo altresì tra le forniture di energia elettrica e di gas naturale (ciò al fine di tener conto del diverso assetto del mercato tutelato nei due settori, cfr. 5.18 del documento per la consultazione). Nel medesimo documento sono stati inoltre formulati orientamenti in materia di rinnovo delle condizioni economiche e di variazioni unilaterali delle stesse condizioni che comportino modifiche peggiorative, subordinandone l'efficacia alla preventiva acquisizione del consenso espresso del cliente finale, con l'obiettivo di rafforzare ulteriormente la tutela e la consapevolezza dei clienti finali; tra tali orientamenti rientrano la standardizzazione delle relative comunicazioni e l'inserimento di uno specifico messaggio informativo relativo ai diritti dei clienti vulnerabili.

4.11 In aggiunta, con il procedimento avviato con la deliberazione 28 aprile 2026, n. 138/2026/R/com, l'Autorità, in attuazione sia del contesto unionale sopra richiamato, sia della specifica previsione recata dall'articolo 1*quater*, comma 2,

del decreto-legge 20 febbraio 2026, n. 21/26, secondo il quale, giova ripetere: "[p]*rima della conclusione del contratto, gli operatori acquisiscono le informazioni necessarie sulle esigenze del cliente e valutano l'adeguatezza della proposta contrattuale*", ha inteso prevedere l'introduzione, prima della stipula del contratto e in fase di modifica/rinnovo delle relative condizioni, di interventi specifici destinati proprio ai clienti più fragili, identificati in quelli titolari di bonus sociale, per assicurare loro la piena consapevolezza degli effetti economici conseguenti alla scelta di una determinata offerta commerciale. In tale prospettiva, l'Autorità è orientata a prevedere che tali interventi assumano la forma di ulteriori obblighi a carico dei venditori di messa a disposizione dei clienti titolari di bonus sociali di una selezione di poche informazioni semplici e facilmente intelleggibili, utili per una valutazione efficace dell'offerta proposta, attraverso la comparazione della stessa con le condizioni economiche del servizio di tutela. Tale nuova regolazione sarà oggetto di un testo unico, autonomo e specificamente dedicato alla tutela dei clienti titolari di bonus in una prospettiva di coerenza complessiva di sistema.

4.12 Il processo di acquisizione delle conoscenze necessarie per comprendere appieno il funzionamento del mercato e per utilizzare efficacemente gli strumenti di comparazione dei prezzi, come il Portale Offerte, richiede invero tempi lunghi e un'attività di informazione verso i clienti finali maggiore rispetto a quanto inizialmente atteso. Gli interventi prospettati nel presente documento hanno pertanto l'obiettivo di assicurare che clienti fragili quali quelli disagiati dal punto di vista economico siano messi comunque, in tempi rapidi, nelle condizioni di scegliere le offerte energetiche con consapevolezza, acquisendo, così, più fiducia nel mercato. Al contempo, una comunicazione come quella indicata dall'Autorità, personalizzata e che evidenzi in forma semplificata la convenienza di un'offerta attraverso il differenziale di spesa rispetto a un *benchmark*, quale la spesa sostenuta nel servizio di tutela, nel confronto tra offerte nel mercato libero potrà stimolare i venditori a essere più competitivi, concorrendo a garantire che il beneficio economico derivante dal bonus sociale si traduca in un effettivo contenimento della spesa sostenuta da tali clienti.

Orientamenti dell'Autorità in materia di obblighi informativi

4.13 A tal fine, l'Autorità intende disporre che, prima della conclusione di un nuovo contratto nel mercato libero, il venditore verifichi preliminarmente con il cliente se il medesimo sia beneficiario di bonus sociale e, in caso affermativo, raccolga alcune informazioni necessarie alla predisposizione di una *Scheda personalizzata,* di seguito più compiutamente descritta. In questa fase il venditore dovrà informare il cliente in merito ai profili di tutela dei dati personali connessi alla raccolta delle informazioni richieste, precisando che i dati acquisiti sono finalizzati esclusivamente alla predisposizione delle informazioni per il confronto delle offerte, che tali informazioni sono quelle strettamente necessarie al perseguimento di tale finalità e che verranno trattate in conformità al

Regolamento (UE) 2016/679 recante il "Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati".

4.14 Nel caso in cui il cliente sia invece già titolare di una fornitura con il medesimo venditore e quest'ultimo sia già a conoscenza della condizione di beneficiario di bonus sociale, il venditore non è tenuto a richiedere nuovamente tale informazione al cliente; il venditore utilizzerà le informazioni già disponibili ai soli fini della predisposizione della *Scheda personalizzata*, nel rispetto della disciplina in materia di protezione dei dati personali.

4.15 La *Scheda personalizzata,* contenente le informazioni sintetiche per la comparazione, dovrà essere inserita nella documentazione precontrattuale dei clienti titolari di bonus sociale, sia per offerte relative al servizio elettrico, sia per quelle relative al servizio gas e quindi inviata al cliente con le stesse modalità di trasmissione previste per tutta la documentazione. Le informazioni sintetiche della *Scheda personalizzata* saranno calcolate sulla base dei dati di consumo comunicati dal cliente oppure, in assenza di tali dati, a partire dai profili di consumo standard individuati dall'Autorità (vedi *infra*). Nel caso del servizio elettrico non dovrà più essere fornita la *Scheda di confrontabilità* in quanto le informazioni in essa riportate saranno già contenute nella *Scheda personalizzata.*

4.16 Più in dettaglio, il venditore è quindi tenuto a inviare al cliente, insieme alla documentazione precontrattuale, la *Scheda personalizzata* in cui comunica:

- l'indicazione della possibilità, per il cliente beneficiario di bonus sociale, di essere servito nel regime di Maggior Tutela ovvero nel servizio di Tutela della Vulnerabilità a seconda che si tratti di fornitura di energia elettrica o gas naturale;
- il confronto tra la stima della spesa annua dell'offerta proposta e quella relativa al servizio di Maggior Tutela per l'energia elettrica o al servizio di Tutela della Vulnerabilità per il gas naturale, espresso sia in valore assoluto (euro/anno) sia in termini percentuali, con segno '+' per maggiore spesa e con segno '-' per minore spesa associata all'offerta rivolta al cliente rispetto alla spesa associata al servizio di tutela;
- l'indicazione dei dati utilizzati per la simulazione della spesa annua, con evidenza del consumo annuo dichiarato dal cliente oppure, in mancanza, del profilo di consumo tipo definito dall'Autorità (si veda al riguardo il successivo punto 4.18);
- l'indicazione dell'eventuale presenza di servizi o prodotti aggiuntivi inclusi o abbinati all'offerta o eventuali oneri di recesso anticipato;
- la data di effettuazione del calcolo e le principali assunzioni (quali per esempio il consumo storico, la potenza impegnata, ecc.) utilizzate ai fini della stima;

- l’indicazione degli strumenti per l’individuazione del soggetto competente all'erogazione del servizio di Maggior Tutela e delle modalità per accedere a ulteriori informazioni attraverso lo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente;
- l'indicazione, per il settore gas, della possibilità di richiedere il servizio di Tutela della Vulnerabilità presso qualsiasi venditore.

4.17 Al fine di predisporre la *Scheda personalizzata*, il venditore chiede al cliente se è titolare o meno di un bonus sociale e, in caso di risposta affermativa, dovrà richiedere i suoi consumi storici e la potenza impegnata nel contratto per il servizio elettrico, specificando che tali informazioni sono contenute nella sezione “*Elementi informativi essenziali*” della bolletta (informazioni su consumi e caratteristiche tecniche della fornitura) o, in alternativa, sul Portale Consumi[10], al quale il venditore può accedere previa autorizzazione da parte del cliente[11]. Con riferimento al settore gas, il venditore dovrà richiedere, oltre al consumo storico, anche il Comune presso il quale è ubicata l’utenza e l’uso associato al PDR. Lo scambio di comunicazioni avverrà secondo il canale scelto per la stipula del contratto: punti vendita-sportelli fisici dei venditori, canale telefonico oppure *online* o altri canali.

4.18 Qualora il cliente non comunichi tali dati nelle modalità di cui al precedente punto, il calcolo sarà effettuato dal venditore sulla base di profili di consumo standard individuati dall’Autorità: con riferimento alla fornitura elettrica dovrà essere utilizzato il consumo annuo del cliente tipo definito dall’Autorità (YYY/kWh/anno) e, con riferimento alla fornitura gas, il consumo annuo del cliente tipo individuato per la quantificazione del bonus sociale gas, differenziato per uso, componenti del nucleo familiare (richiesti al cliente) e per zona climatica.

4.19 Il calcolo della differenza tra la stima della spesa annua dell’offerta proposta e quella relativa al servizio di Maggior Tutela o al servizio di Tutela della Vulnerabilità da parte del venditore avverrà sulla base dei criteri di stima previsti dal Regolamento di funzionamento del Portale Offerte o attraverso i risultati ottenibili tramite il Portale stesso, per una potenza contrattuale impegnata coerente con il profilo di consumo del cliente dichiarato o stimato. L’offerta riportata nella *Scheda personalizzata* dovrà altresì includere eventuali condizioni vincolanti, quali l’acquisto di servizi aggiuntivi o eventuali penali di recesso.

4.20 In sede di stipula di contratto, il venditore acquisirà dal cliente, oltre che la firma sul contratto e su tutte le eventuali parti integranti, anche la firma relativa alla *Scheda personalizzata*, presentata con opportuno rilievo grafico.

4.21 Si potrebbe valutare di circoscrivere l’obbligo di acquisire la sottoscrizione della Scheda personalizzata ai soli casi in cui la spesa annua dell’offerta risulti, dal

[10] https://www.consumienergia.it/portaleConsumi/
[11] Si veda la deliberazione 26 novembre 2024, 509/2024/R/com che approva la disciplina dell'accesso ai dati storici di consumo da parte di soggetti terzi autorizzati dal cliente.

calcolo sopra indicato, meno vantaggiosa di quella del servizio di Maggior Tutela/Tutela della Vulnerabilità. Per meno vantaggiosa si intende che risulta più onerosa, anche qualora includa la spesa media annua di eventuali servizi aggiuntivi.

4.22 La firma sulla *Scheda personalizzata* potrà essere apposta anche con strumenti telematici su supporto durevole o OTP, purché effettuata separatamente dalle restanti parti del contratto.

4.23 Invero, nella prospettiva dell'articolo 1*quater*, comma 2, del decreto-legge 20 febbraio 2026, n. 21/26, ai sensi della quale, è bene ripeterlo, prima della conclusione del contratto, gli operatori acquisiscono le informazioni necessarie alla valutazione dell'adeguatezza della proposta contrattuale sulla base delle esigenze del cliente, la sottoscrizione della *Scheda personalizzata* risulta funzionale a ottenere e attestare che le informazioni da essa recate siano effettivamente recepite da parte del percettore di bonus sociale, nonché a rendere edotto il venditore circa le reali condizioni del cliente medesimo.

4.24 Tale adempimento, pertanto, deve ritenersi ricompreso tra gli obblighi preliminari alla stipulazione del contratto con tale tipologia di clienti finali, con la conseguenza che il venditore dovrà assicurarsi che la *Scheda personalizzata* di cui trattasi rechi la firma del medesimo cliente. L'obbligo risponde, del resto, anche al contenuto della previsione recata dall'articolo 1*quater* del decreto-legge 21/26, da cui si evince che i venditori devono operare in modo da assicurarsi che i clienti siano sempre correttamente informati e devono valutare l'adeguatezza della proposta contrattuale rispetto alle esigenze degli stessi.

4.25 In altre parole, ai fini della stipula del contratto con tale tipologia di clienti, si richiede che sia espressamente sottoscritto dal cliente, oltre al documento contrattuale, anche il documento recante la *Scheda personalizzata.*

4.26 Ai sensi di quanto disposto dal comma 3, dell'articolo 1*quater* del decreto-legge 21/26, al fine di assicurare il rispetto di quanto disposto dal comma 1 e 2 del medesimo articolo 1*quater*, l'Autorità è orientata a integrare le c.d. procedure di switching[12], funzionali a garantire l'esecuzione fisica di contratti di fornitura di energia elettrica col cliente finale titolare del punto di prelievo.

4.27 Nello specifico, nell'ambito di tale procedura e al fine del completamento della stessa, il nuovo venditore sarà tenuto a dichiarare ai sensi del d.p.r 445/2000, di aver acquisito la firma del cliente sulla scheda personalizzata.

4.28 Nell'eventualità che il venditore venga a conoscenza della titolarità del bonus sociale da parte del cliente soltanto successivamente alla conclusione del contratto

[12] In esito a detta procedura, l'UdD (che sia controparte diretta del predetto contratto di fornitura, o mediata dalla presenza d'un altro venditore al dettaglio che egli rifornisce all'ingrosso – c.d. reseller o controparte commerciale) acquista il diritto a (far) prelevare energia elettrica presso il relativo punto, col conseguente aggiornamento dei propri contratti di dispacciamento e trasporto (nel cui oggetto viene inserito il punto di prelievo cui lo switching si riferisce

(per esempio a seguito della consultazione del Registro Centrale Ufficiale) il venditore dovrà predisporre e trasmettere al cliente, a integrazione della documentazione contrattuale, la Scheda personalizzata e assicurarsi che il cliente vi apponga la propria firma.

4.29 L'Autorità ritiene opportuno estendere tali obblighi informativi anche alla fase successiva alla conclusione del contratto, prevedendo che i clienti beneficiari di bonus sociale ricevano la *Scheda personalizzata*, in occasione di ogni modifica (anche unilaterale) o rinnovo delle condizioni economiche, o, comunque, con periodicità almeno annuale.

4.30 Ai fini delle successive attività di controllo, le verifiche sul rispetto delle precedenti disposizioni riguardanti il contratto e la *Scheda personalizzata* terranno conto delle modalità di invio della documentazione precontrattuale di cui al Codice di condotta commerciale.

4.31 Al fine di garantire uniformità, trasparenza e confrontabilità delle informazioni rese ai clienti finali, si ritiene opportuno che il contenuto, la struttura e il formato della *Scheda personalizzata* siano definiti dall'Autorità mediante modelli standardizzati e uniformemente adottati da tutti gli operatori (si vedano in Appendice 1 i modelli proposti nel dettaglio). Tale approccio consentirebbe di garantire l'obiettivo di immediata comprensibilità delle informazioni fornite ai clienti.

4.32 Si propone che l'introduzione della nuova misura sia accompagnata da iniziative informative a supporto dei clienti interessati, effettuate anche attraverso le associazioni dei consumatori, prevedendo anche forme di supporto alla rete delle loro sedi territoriali, i Centri di Assistenza Fiscale e soggetti istituzionali e/o del terzo settore attivi a livello locale. Come riportato anche nella scheda personalizzata, lo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente sarà, inoltre, sempre disponibile per fornire al cliente l'informazione necessaria e gli strumenti a supporto di una scelta adeguata e consapevole da parte di tali clienti.

SPUNTI DI CONSULTAZIONE:

S 1. Si condivide l'orientamento di prevedere per i clienti beneficiari di bonus sociale l'obbligo di consegna di una Scheda personalizzata nella fase precontrattuale, finalizzata a confrontare l'offerta proposta con il servizio di tutela di riferimento?

S 2. Si condividono le modalità prospettate dall'Autorità per l'acquisizione delle informazioni necessarie a verificare la condizione di beneficiario del bonus sociale per la predisposizione della Scheda personalizzata? Quali criticità si ritiene possano emergere e quali misure potrebbero essere adottate per mitigarle?

S 3. Si ritiene che le informazioni inserite nella Scheda personalizzata siano sufficienti per consentire al cliente una scelta consapevole dell'offerta? Si

ravvisa la necessità di integrare o modificare anche graficamente i contenuti della Scheda personalizzata in Appendice 1, al fine di migliorare la comprensibilità e l'efficacia informativa?

S 4. Si condivide di utilizzare per la stima della spesa annua e per il confronto economico con il servizio di tutela, criteri oggettivi e metodologie adottate dal Portale Offerte?

S 5. Si condivide l'orientamento di estendere gli obblighi informativi prevedendo l'invio ai clienti beneficiari di bonus sociale di una comunicazione periodica, almeno annuale e in occasione del rinnovo delle condizioni economiche?

Motivare le risposte e, nel caso in cui non si condividano gli orientamenti illustrati, formulare proposte alternative motivandole.

5 Misure ulteriori relative alla gestione della rateizzazione e dell'eventuale morosità per gli utenti titolari di bonus sociali

5.1 Il vigente quadro di protezione riconosciuto ai clienti/utenti in condizioni di disagio economico è differente, relativamente ad alcuni aspetti, quali la rateizzazione delle bollette o le norme sulla morosità, a seconda del mercato in cui vengono serviti o del settore di riferimento. Tali differenze evidenziano l'opportunità di introdurre livelli di protezione omogenei tra i diversi servizi regolati, contribuendo così a potenziare l'efficacia complessiva degli strumenti di contrasto alla vulnerabilità economica.

5.2 Per quanto riguarda le specifiche misure di tutela a favore dei clienti finali titolari di bonus sociale nei settori dell'energia elettrica e del gas naturale, con la deliberazione 4 dicembre 2015, 584/2015/R/com (di seguito: deliberazione 584/2015/R/com), l'Autorità ha introdotto, a decorrere dal 1° luglio 2016 disposizioni che hanno a) esteso ai clienti beneficiari del bonus sociale serviti nel mercato libero le condizioni di rateizzazione più favorevoli previste per i clienti serviti a condizioni regolate, b) disciplinato le modalità di costituzione in mora e della relativa comunicazione e c) consentito ai venditori di offrire condizioni di rateizzazione ulteriormente migliorative rispetto agli standard minimi stabiliti dalla regolazione.

5.3 Sempre con riferimento al settore elettrico e al settore gas, la disciplina vigente prevede, inoltre, che, in caso di ritardato pagamento delle fatture da parte dei clienti titolari di bonus sociale serviti nei regimi di tutela o con offerte P.L.A.C.E.T. (Prezzo Libero a Condizioni Equiparate di Tutela), possano essere applicati interessi di mora calcolati sulla base del tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea maggiorato del 3,5%; per i clienti qualificabili come buoni pagatori è previsto l'applicazione del solo tasso legale per i primi dieci giorni di ritardo. Per i clienti serviti nel mercato libero continuano invece ad applicarsi le condizioni previste dal contratto sottoscritto con il cliente.

5.4 Con riferimento al servizio idrico integrato, il Regolamento per la morosità nel servizio idrico integrato (REMSI)[13] disciplina le procedure di gestione della morosità degli utenti finali definendo le modalità e le tempistiche per la costituzione in mora, la rateizzazione degli importi dovuti, la limitazione, sospensione o disattivazione della fornitura (misura quest'ultima non applicabile agli utenti diretti titolari di bonus), nonché le tutele applicabili agli utenti titolari di bonus e gli obblighi posti in capo ai gestori del servizio idrico integrato.

5.5 Nel settore dei rifiuti urbani, il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF)[14] prevede specifiche condizioni per la rateizzazione degli importi dovuti dagli utenti e consente l'applicazione di interessi di dilazione e di mora entro i limiti stabiliti dalla regolazione in vigore. In questo settore non è ancora stata definita una regolazione completa della morosità.

5.6 Le differenze attualmente esistenti tra i diversi settori regolati, sia con riferimento alle condizioni di rateizzazione, sia con riferimento alle procedure per la gestione della morosità, inclusa l'applicazione degli interessi di mora e le conseguenze derivanti dall'eventuale inadempimento dei piani di pagamento concordati, assumono particolare rilievo alla luce della consistenza della platea dei soggetti beneficiari dei bonus sociali. I bonus rappresentano, infatti, uno dei principali strumenti di sostegno destinati alle famiglie in condizioni di vulnerabilità economica e interessano ogni anno un numero significativo di clienti e utenti dei servizi regolati. In tale contesto, eventuali differenze nelle condizioni di rateizzazione e gestione della morosità tra settori possono incidere in modo rilevante sul livello di protezione effettivamente riconosciuto ai beneficiari.

Gestione della rateizzazione e della morosità nel settore elettrico e gas

5.7 Con la deliberazione 4 dicembre 2015, n. 584/2015/R/com, l'Autorità ha introdotto, a partire dal 1° luglio 2016, un primo insieme organico di misure di tutela, ulteriori rispetto alle agevolazioni economiche (bonus sociali), rivolte ai clienti finali elettrici e gas naturale titolari di bonus sociale serviti nel mercato libero. Nello specifico, tali disposizioni:

- hanno esteso le condizioni più favorevoli di rateizzazione previste per i clienti serviti in tutela - definite dall'articolo 14 del TIV[15] per il settore elettrico e

[13] Allegato A alla deliberazione 16 luglio 2019, 311/2019/R/idr – "Regolazione della morosità nel servizio idrico integrato".
[14] Allegato A alla deliberazione 18 gennaio 2022 15/2022/R/rif – "Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani".
[15] Le disposizioni sulla rateizzazione sono attualmente riportate nell'articolo 14 del "Testo Integrato delle disposizioni dell'Autorità per l'erogazione dei servizi di vendita dell'energia elettrica di ultima istanza", Allegato A alla deliberazione 3 agosto 2023, 362/2023/R/eel.

dall'articolo 11 del TIVG[16] per il settore gas - ai clienti beneficiari del bonus sociale anche nel caso in cui abbiano sottoscritto un contratto nel mercato libero;

- hanno previsto la facoltà per i venditori di energia elettrica e gas naturale di offrire condizioni di rateizzazione più favorevoli rispetto agli standard minimi previsti dalla regolazione ordinaria dell'Autorità, purché tali condizioni non risultino discriminatorie e siano comunicate preventivamente al cliente che, comunque, rimane libero di scegliere se avvalersi o meno di tali condizioni;
- disciplinano le modalità di rateizzazione, di costituzione in mora (previste per il settore elettrico dall'articolo 3 del Testo Integrato Morosità Elettriche (TIMOE), Allegato A alla deliberazione 258/2015/R/com e per il settore gas dall'articolo 4 del Testo Integrato Morosità Gas (TIMG), Allegato A alla deliberazione ARG/gas 99/11) e integrano il contenuto della relativa comunicazione, con l'obiettivo di assicurare trasparenza e adeguatezza delle informazioni fornite ai clienti finali in condizioni di disagio economico, prevedendone l'applicazione sia nel servizio di tutela, sia nel mercato libero.

5.8 In particolare, per quanto riguarda le modalità di rateizzazione la regolazione vigente prevede per i clienti percettori di bonus sociale elettrico e gas, indipendentemente dal mercato di fornitura, l'applicazione di condizioni di rateizzazione equivalenti a quelle già previste dagli articoli 14 del TIV e 11 del TIVG:

i. in alcuni casi specifici, puntualmente individuati, l'esercente la tutela è tenuto a informare il cliente finale della possibilità di rateizzazione, segnalandone altresì la facoltà all'interno della bolletta relativa al pagamento rateizzabile;

ii. il cliente finale può richiedere la rateizzazione:

a) solo per somme oggetto di rateizzazione superiori a 50 euro;

b) con le modalità e le tempistiche indicate nella bolletta dall'esercente;

c) entro i dieci (10) giorni successivi dal termine fissato per il pagamento della medesima bolletta;

iii. la rateizzazione avviene secondo le modalità di cui all'articolo 14, comma 4 del TIV in cui si precisa in particolare che le somme oggetto di rateizzazione sono maggiorate al massimo del Tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea calcolato dal giorno di scadenza del termine fissato per il pagamento della bolletta;

[16] Le disposizioni sulla rateizzazione sono attualmente previste nell'articolo 11 della deliberazione 27 luglio 2017, 555/2017/R/com "Offerte "A Prezzo Libero A Condizioni Equiparate di Tutela" (offerte P.L.A.C.E.T.) e condizioni contrattuali minime per le forniture ai clienti finali domestici e alle piccole imprese nei mercati liberi dell'energia elettrica e del gas naturale". Per i beneficiari di bonus si applica la deliberazione 584/2015/R/com.

iv. l'esercente la vendita può negoziare con il proprio cliente finale un diverso accordo rispetto a quanto previsto al comma 14.4. In tali casi, la volontà del cliente finale deve essere manifestata espressamente.

5.9 Per quanto riguarda i casi di costituzione in mora di un cliente titolare di bonus sociale per il mancato pagamento di una o più fatture durante il periodo di agevolazione, il venditore è tenuto a offrire la possibilità di rateizzare il debito. Il cliente può esercitare tale facoltà una sola volta nel corso dei 12 mesi del periodo dell'agevolazione.

5.10 La costituzione in mora, di cui al precedente punto 5.9, oltre a quanto già previsto dall'articolo 3, comma 3.2 del TIMOE e dall'articolo 4, comma 4.1 del TIMG, in merito al passaggio obbligatorio che il venditore deve effettuare prima di poter avviare le procedure di sospensione della fornitura per mancato pagamento contiene quanto nel seguito elencato:

i. la possibilità di richiedere la rateizzazione degli importi insoluti;

ii. le modalità e i termini per esercitare tale facoltà;

iii. il numero delle rate concedibili e la periodicità delle stesse;

iv. le conseguenze dell'eventuale mancato pagamento di una o più rate, incluse le ricadute sul piano di rateizzazione e sulle procedure di sospensione della fornitura;

v. l'eventuale applicazione degli interessi di mora.

5.11 Richiamando brevemente le conseguenze del mancato o ritardato pagamento delle fatture di energia elettrica e gas naturale, tenuto conto del quadro normativo e regolatorio in vigore, si evidenzia che:

- se un cliente percettore di bonus con un contratto avente ad oggetto il servizio di Maggior Tutela, il servizio di Tutela della Vulnerabilità gas oppure con un contratto di mercato libero, paga la bolletta dopo la scadenza indicata, il venditore può richiedere gli interessi di mora, per i giorni di ritardo, a un tasso pari al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea (BCE) aumentato del 3,5%; qualora il cliente sia un buon pagatore (cioè ha pagato le bollette entro la scadenza nell'ultimo biennio), per i primi 10 giorni di ritardo il venditore può richiedere solo il tasso di interesse legale[17];
- se un cliente percettore di bonus con un contratto nel mercato libero paga dopo la scadenza indicata sulla bolletta, il venditore può richiedere e, conseguentemente, applicare gli interessi di mora e le spese eventualmente previste contrattualmente.

5.12 Infine, si evidenzia che, parallelamente al presente procedimento, l'Autorità ha avviato una riflessione organica sul tema della morosità nei settori elettrico e gas

[17] Riferimenti: articolo 7 della deliberazione 200/99, articolo 12 TIVG, articolo 12 dell'Allegato A alla deliberazione 555/2017/R/com, articoli. 34, 41, 48 del TIV.

mediante il documento per la consultazione 248/2026/R/com recante "Orientamenti in merito alla riforma del sistema indennitario: efficientamento del processo e responsabilizzazione della controparte commerciale", la cui approvazione è prevista entro dicembre 2026. La consultazione è finalizzata a rivedere il funzionamento del c.d. sistema indennitario, a efficientarne i processi operativi e finanziari, a rafforzare i meccanismi di controllo e verifica delle richieste di indennizzo presentate dai venditori e a introdurre misure volte a contenere fenomeni opportunistici connessi alla morosità e al cosiddetto 'turismo energetico'. La citata consultazione, per quanto qui rileva, contiene anche orientamenti afferenti alla gestione della morosità e, in particolare, in merito alla disciplina della rateizzazione e delle conseguenze del mancato adempimento ai piani di rateizzazione per i clienti del mercato libero. Tali tematiche risultano complementari rispetto agli orientamenti sviluppati nel presente documento, che affrontano invece la gestione della morosità dalla prospettiva della tutela dei clienti/utenti beneficiari di bonus sociali, con particolare riferimento all'esigenza di assicurare livelli di protezione adeguati e omogenei nei diversi settori regolati.

Gestione della rateizzazione e della morosità nel settore idrico

5.13 A differenza dei settori elettrico e gas, nel settore idrico non sono previste disposizioni di maggior favore a tutela degli utenti beneficiari di bonus, trovando attualmente applicazione, anche per questa categoria di utenti, le disposizioni di cui alla RQSII[18] e al REMSI.

5.14 Le modalità di rateizzazione e i meccanismi di gestione della morosità sono disciplinate dal REMSI e dalla RQSII.

5.15 In particolare, per quanto rileva ai fini del presente procedimento, l'articolo 42 della RQSII disciplina le modalità di rateizzazione delle fatture disponendo tra l'altro che:

i. il gestore è tenuto a garantire all'utente la possibilità di rateizzare il pagamento, qualora la fattura emessa superi dell'80% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi dodici mesi;

ii. le somme relative ai pagamenti rateali possono essere maggiorate: a) degli interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea; b) degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato;

iii. qualora la fattura emessa superi del 150% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi dodici mesi, al documento di fatturazione dovranno essere allegati i bollettini per il pagamento rateale dell'importo dovuto.

[18] Allegato A alla deliberazione 23 dicembre 2015, 655/2015/R/idr, recante "Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono".

5.16 Con riferimento ai piani di rateizzazione applicati agli utenti del servizio idrico integrato, in caso di mancato pagamento di una rata, si applica quanto disposto dall'articolo 4.8 del REMSI, ai sensi del quale gli interessi di mora sono calcolati applicando il tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea, maggiorato del 3,5%.

5.17 Si ritiene inoltre opportuno evidenziare che il REMSI disciplina specificamente la rateizzazione degli importi oggetto di costituzione in mora, regolando altresì le conseguenze derivanti dall'eventuale inadempimento del piano di rateizzazione anche in caso di mancato pagamento di una sola rata del piano medesimo. All'articolo 5.4 del REMSI è previsto infatti che in caso di mancato pagamento di una rata del piano di rateizzazione concesso mediante la comunicazione di costituzione in mora:

a) il relativo importo può essere maggiorato degli interessi di mora ai sensi dell'Articolo 42, comma 42.4, lettera b) del[la] *RQSII;*

b) qualora previsto nel piano di rateizzazione concordato, il beneficio di rateizzazione decade e l'utente finale moroso è tenuto a saldare l'intero importo contestato nella comunicazione di costituzione in mora, al netto delle eventuali rate già pagate, entro venti (20) giorni solari dalla scadenza della rata non pagata;

c) decorso il termine di cui alla precedente lettera b) senza che l'utente finale abbia saldato quanto dovuto, comunicando l'avvenuto pagamento con le modalità di cui all'Articolo 6, il gestore ha facoltà di procedere alla limitazione/sospensione/disattivazione della fornitura con le modalità disciplinate nei successivi Articolo 7 e Articolo 8, senza fornire ulteriore preavviso all'utente finale medesimo, purché indicato nel piano di rateizzazione concordato.

5.18 Dall'analisi del quadro regolatorio vigente emerge che, con riferimento agli utenti beneficiari del bonus sociale idrico, sono applicate esclusivamente le disposizioni (minime) previste per la generalità dell'utenza contenute nel REMSI e nella RQSII, fatta salva la facoltà dei singoli gestori di applicare – anche in relazione alle modalità di gestione dei pagamenti delle fatture – condizioni di maggior favore a tutela dei propri utenti oltre alla possibilità di introdurre, qualora previsto dall'Ente di governo dell'ambito territorialmente competente, agevolazioni ulteriori rispetto a quelle minime previste dalla regolazione; è questo il caso, per esempio, del bonus idrico integrativo di cui all'articolo 8 del TIBSI[19] (Allegato A alla deliberazione 21 dicembre 2017, 897/2017/R/idr).

[19] Nello specifico, l'articolo 8, comma 8.1, del TIBSI, dispone quanto segue:
"*8.1 Ad integrazione del bonus sociale idrico, l'Ente di governo dell'Ambito territorialmente competente, anche d'intesa con il gestore, può garantire il mantenimento delle agevolazioni migliorative locali, ovvero introdurre condizioni di miglior favore sul territorio di propria competenza rispetto a quelle minime previste dalla regolazione nazionale:*

Gestione della rateizzazione e della morosità nel servizio di gestione dei rifiuti urbani

5.19 Per il settore relativo alla gestione dei rifiuti urbani sono previste specifiche misure di tutela riferite alla gestione della rateizzazione e della morosità per i titolari di bonus sociale.

5.20 Per quanto di interesse ai fini del presente provvedimento, l'articolo 26 del TQRIF[20] disciplina la periodicità della riscossione, prevedendo disposizioni valide per tutti gli utenti. Nel caso di invio annuale del documento di riscossione è previsto l'obbligo di emissione di almeno due rate a scadenza semestrale, lasciando al gestore la possibilità di incrementare il numero di tali rate, purché fissate ad intervalli regolari nel corso dell'anno.

5.21 Specifiche misure di maggior tutela per utenti in condizione di disagio economico relative alla rateizzazione e alla morosità sono contenute nell'articolo 27 del TQRIF che disciplina le modalità di rateizzazione dei pagamenti, prevedendo che gli utenti possano richiedere un'ulteriore rateizzazione di ciascuna delle rate del documento di riscossione entro la scadenza del termine di pagamento nei seguenti casi:

a) gli utenti (…) dichiarino mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00 di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico;

b) ulteriori utenti che si trovino in condizioni economiche disagiate, individuati secondo i criteri definiti dall'Ente territorialmente competente;

c) qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni.

5.22 L'importo della singola rata non potrà essere inferiore a una soglia minima pari a cento (100) euro; tuttavia, è fatta salva la possibilità per il gestore di praticare condizioni di rateizzazione migliorative indipendentemente dall'importo dovuto.

5.23 Il medesimo articolo 27 dispone infine che le somme relative ai pagamenti delle 'ulteriori' rate possano essere maggiorate: a) degli interessi di dilazione in misura non superiore al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea; b) degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa a decorrere dalla scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato.

---

a) riconoscendo all'utente finale un ammontare aggiuntivo rispetto a quello di cui al (...) comma 6.2, ovvero, a far data dal 1° gennaio [2021], di cui all'Articolo 15 dell'Allegato A alla deliberazione 63/2021/R/com;
b) ampliando la soglia ISEE prevista per l'ammissione al bonus.".

[20] Allegato A alla deliberazione 18 gennaio 2022, 15/2022/R/rif, recante "Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani"

Gestione della rateizzazione e della morosità nel servizio di telecalore

5.24 Con riferimento al servizio di telecalore, ad oggi l'Autorità non ha previsto una specifica regolazione relativa alla gestione della morosità, a esclusione di quanto previsto dall'articolo 9[21] del Testo integrato della regolazione della qualità commerciale del servizio di teleriscaldamento e teleraffrescamento (RQCT) che stabilisce il tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità.

Orientamenti dell'Autorità in materia di rateizzazione

5.25 Come sopra anticipato, in mancanza di previsioni specifiche e uniformi tra i vari settori regolati a tutela degli utenti percettori di bonus sociali, si ritiene che gli esercenti o i gestori possano aver applicato a tutela del proprio credito condizioni di gestione della morosità differenti, anche sulla base del contratto sottoscritto dai clienti medesimi (o della normativa vigente con riferimento al settore dei rifiuti urbani), ingenerando disomogeneità di trattamento nei confronti di clienti ovvero utenti che secondo l'Autorità, vista la condizione di disagio economico, dovrebbero poter beneficiare del medesimo livello di tutela.

5.26 Pertanto, in ragione della necessità di assicurare una tutela rafforzata nei confronti di utenze particolarmente fragili come quelle dei percettori di bonus, anche in analogia con quanto prospettato per gli utenti colpiti dagli eventi calamitosi (al riguardo si rinvia al documento per la consultazione 26 maggio 2026, 187/2026/R/com), l'Autorità è orientata a introdurre misure di rateizzazione omogenee a favore dei percettori di bonus, attivabili automaticamente indipendentemente dalle condizioni previste dalla deliberazione 584/2015/R/com, ovvero dalla RQSII o dal TQRIF e su richiesta qualora ricorrano specifiche condizioni.

5.27 In particolare, l'Autorità intende prevedere che, qualora l'importo dovuto dal cliente/utente titolare di bonus sociale sia superiore a 50 euro, sia sempre facoltà del medesimo cliente/utente ottenere su richiesta la rateizzazione degli importi dovuti e che, in ogni caso, tale rateizzazione sia riconosciuta automaticamente dal venditore/gestore, qualora la fattura emessa superi del 30% il valore dell'addebito riferito alle bollette emesse nello stesso periodo dell'anno precedente. L'Autorità è altresì orientata a prevedere che il piano di dilazione offerto ai clienti e agli utenti interessati debba essere applicato senza interessi o altri oneri finanziari.

5.28 Tale impostazione rispecchia la soluzione regolatoria già individuata per i clienti/utenti colpiti dagli eventi sismici e calamitosi nell'ottica di garantire adeguate tutele ai soggetti che versano in condizioni di particolare vulnerabilità

[21] Allegato A alla deliberazione 23 novembre 2021, n. 526/2021/R/tlr, recante "Disposizioni in materia di qualità commerciale dei servizi di teleriscaldamento e teleraffrescamento per il secondo periodo di regolazione", così come modificato dalla deliberazione 546/2025/tlr.

economica e sociale, evitando che la dilazione dei pagamenti si traduca in un ulteriore aggravio economico e incrementi il rischio di ulteriore morosità.

SPUNTI DI CONSULTAZIONE:

S 6. Si condivide l'orientamento di prevedere che i piani di rateizzazione concessi ai beneficiari dei bonus sociali siano applicati senza interessi di dilazione per l'intera durata del piano?

S 7. Si ritiene che tale misura sia idonea a rafforzare la sostenibilità dei pagamenti da parte degli utenti e clienti economicamente disagiati?

S 8. Quali eventuali criticità operative o applicative potrebbero derivare dall'introduzione generalizzata di piani di rateizzazione senza interessi? Esistono modalità alternative per contemperare l'esigenza di tutela degli utenti con la necessità di garantire agli operatori adeguati strumenti di tutela del credito?

Motivare le risposte e, nel caso in cui non si condividano gli orientamenti illustrati, formulare proposte alternative motivandole.

Orientamenti dell'Autorità in materia di gestione della morosità

5.29 Per quanto riguarda la gestione dell'eventuale morosità dei clienti/utenti beneficiari di bonus, ampliando le condizioni di maggior favore di cui alla deliberazione 584/2015/R/com e all'articolo 14 del TIV (ad oggi applicate, esclusivamente per la gestione della rateizzazione riferita rispettivamente, ai clienti in condizioni di disagio economico e ai clienti vulnerabili serviti in maggior tutela), l'Autorità è orientata a prevedere che, con riferimento a tutti i servizi regolati, il tasso di interesse di mora applicabile ai clienti/utenti interessati non possa in nessun caso essere superiore al Tasso Ufficiale di Riferimento (TUR) fissato dalla Banca Centrale Europea, calcolato a partire dal giorno di scadenza del termine per il pagamento della singola rata.

5.30 L'Autorità è altresì orientata a prevedere, a maggior garanzia dei clienti/utenti beneficiari di bonus, per i quali viene predisposto il piano di rateizzazione, che, fermo restando il rispetto dei termini già previsti dalla regolazione vigente ai fini dell'invio della comunicazione di costituzione in mora e delle previsioni di cui all'articolo 4.6 del REMSI per quanto riguarda il termine ultimo di pagamento, come previsto dalla normativa primaria:

i. il ritardato pagamento di una rata degli importi rateizzati non comporti la decadenza del piano di rateizzazione concordato con il venditore/gestore e l'applicazione della disciplina ordinaria in materia di morosità di cui al TIMOE, TIMG e al REMSI, ovvero alla normativa vigente con riferimento al settore di gestione dei rifiuti urbani e al telecalore;

ii. il tasso di mora calcolato come sopra possa essere applicato solo alla rata scaduta, ferma restando l'applicazione senza interessi per le restanti rate non ancora scadute del piano;

iii. l'applicazione della disciplina ordinaria in materia di gestione della morosità dei clienti/utenti - con riferimento ai temi oggetto del presente documento per la consultazione - di cui al TIMOE, al TIMG e al REMSI, ovvero alla normativa di riferimento nel settore rifiuti e del telecalore possa operare solo in caso di mancato pagamento di due rate del piano di rateizzazione, anche non consecutive, o di una rata in caso di periodicità di fatturazione semestrale o annuale;

iv. la comunicazione di costituzione in mora debba essere inviata al cliente/utente nel rispetto delle disposizioni previste dal TIMOE, dal TIMG e dal REMSI, ovvero dalla normativa di riferimento nel settore di gestione dei rifiuti urbani, previo invio di un sollecito bonario di pagamento con invito a regolarizzare la posizione debitoria entro un termine massimo di dieci giorni;

v. sia necessario fornire adeguata comunicazione circa la decadenza del piano di rateizzazione e l'insoluto complessivo.

5.31 In deroga a quanto previsto al precedente punto 5.30, il tasso di interesse applicabile alle rate insolute, oggetto di costituzione in mora, non dovrà mai essere superiore al TUR fissato dalla Banca Centrale Europea.

5.32 Inoltre, si propone di inserire nella comunicazione di costituzione in mora almeno un recapito telefonico e un recapito postale o un indirizzo di posta elettronica certificata per concordare il piano di recupero delle rate insolute, migliorativo rispetto alla previsione regolatorie in vigore per i clienti/utenti domestici non percettori di bonus.

5.33 In ogni caso, l'applicazione di un piano di rateizzazione differente e migliorativo rispetto a quello inizialmente predisposto dall'esercente deve essere preventivamente accettata dal cliente/utente anche per fatti concludenti (per esempio il pagamento di rate da parte del medesimo cliente) o mediante relativa sottoscrizione entro un termine congruo, che si ritiene non debba essere inferiore a 20 giorni solari decorrenti dall'effettiva ricezione del nuovo piano da parte del cliente/utente. A tal fine, l'esercente assicura l'utilizzo di modalità di invio di tale piano idonee a dimostrare la ricezione da parte del destinatario.

SPUNTI DI CONSULTAZIONE:

S 9. Si condividono gli orientamenti dell'Autorità per introdurre una disciplina uniforme della gestione della morosità connessa ai piani di rateizzazione applicabile nei diversi settori regolati?

S 10. Si condividono gli orientamenti dell'Autorità sull'applicazione degli interessi?

S 11. Si condivide l'orientamento riguardo al tasso di interesse di mora?

S 12. Si condivide che il mancato pagamento di una singola rata non determini automaticamente la decadenza dal piano di rateizzazione?

S 13. Sono individuabili specificità dei settori idrico o rifiuti che richiedano adattamenti delle misure prospettate?

Motivare le risposte e, nel caso in cui non si condividano gli orientamenti illustrati, formulare proposte alternative.

6 Indennizzi automatici a favore dei clienti/utenti in caso di ritardi nell'erogazione dei bonus sociali

Indennizzi automatici in caso di ritardi nell'erogazione dei bonus sociali

6.1 I dati di monitoraggio relativi all'erogazione dei bonus sociali, in particolare quelli relativi al settore idrico, continuano a evidenziare, nonostante siano ormai passati diversi anni dalla prima attuazione del meccanismo, significative criticità in alcune aree del Paese nel processo di erogazione dell'agevolazione, tali da richiedere interventi specifici sui venditori/gestori, come l'introduzione di indennizzi da corrispondere ai clienti/utenti aventi diritto che non ricevono il bonus o non lo ricevono nei tempi previsti. In tal senso, l'Autorità ha ritenuto opportuno avviare anche un'attività di *enforcement* per l'effettiva erogazione del bonus, da ultimo con la deliberazione 5 maggio 2026, n. 150/2026/E/com, volta a intimare ai venditori/gestori risultanti inadempienti a fornire riscontro alle richieste di informazioni dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente, all'obbligo di erogare e di rendicontare il bonus sociale per disagio economico con riferimento alle DSU di competenza, ai sensi della deliberazione 23 febbraio 2021, n. 63/2021/R/com sul riconoscimento automatico dei medesimi bonus sociali.

6.2 Poiché i beneficiari dei bonus sociali sono, per definizione, famiglie a basso reddito o in condizione di disagio fisico, tali ritardi e, in molti casi, addirittura la mancata erogazione dell'agevolazione, possono determinare difficoltà nel pagamento delle bollette, con un conseguente incremento del rischio di morosità e dell'avvio delle procedure di sospensione della fornitura (attivate successivamente alla riduzione della potenza disponibile).

6.3 L'Autorità sta, pertanto, valutando l'introduzione di specifici meccanismi volti, da un lato, a incentivare l'erogazione tempestiva delle agevolazioni riducendo il più possibile il verificarsi di tali disservizi, che potrebbero incidere negativamente proprio sui soggetti maggiormente esposti a condizioni di fragilità economica e, dall'altro, a compensare i beneficiari, almeno in parte, della ritardata o mancata erogazione dell'agevolazione.

6.4 Un primo strumento di intervento, coerente con l'impostazione già adottata nella regolazione della qualità commerciale dei servizi energetici (si vedano per esempio le disposizioni del Testo Integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale e s.m.i. (TIQV)[22] e nella

[22] Si veda l'Articolo 15 e l'Articolo 19 del TIQV rispettivamente per la definizione degli standard e per la definizione degli indennizzi in caso di mancato rispetto degli standard nei settori energia.

regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico (RQSII[23]) e finalizzato a favorire livelli qualitativi di servizio omogenei tra i vari esercenti, potrebbe essere costituito dall'introduzione di uno standard specifico relativo ai tempi di erogazione dei bonus sociali di cui alla deliberazione 63/2021/R/com[24] (tralasciando, nel primo periodo di applicazione del meccanismo, il bonus sociale rifiuti e il bonus teleriscaldamento, cfr. successivo punto 6.15) e dalla previsione di un indennizzo automatico a vantaggio del cliente/utente beneficiario dell'agevolazione, da corrispondere in bolletta in caso di superamento dello standard specifico. L'indennizzo automatico dovrebbe essere accreditato al cliente/utente dal venditore/gestore, senza necessità di richiesta specifica da parte del cliente/utente medesimo, superato il termine previsto dallo standard fissato dall'Autorità.

6.5 La deliberazione 63/2021/R/com prevede che il bonus sociale sia riconosciuto per dodici mesi, a decorrere dalla data di messa a disposizione dei dati da parte del SII (articolo 8 dell'Allegato A) e che il bonus venga trasferito al cliente/utente nella prima fattura utile emessa dal venditore per il settore elettrico e gas (articolo 11 dell'Allegato A), o dal gestore territorialmente competente (articolo 17 dell'Allegato A) per il settore idrico con tempistiche, quindi, connesse alle differenti periodicità di fatturazione legate sia al settore regolato, sia al contratto sottoscritto dal cliente.

6.6 Ciò premesso, ferme restando le disposizioni relative alle tempistiche di erogazione dei bonus sociali disposte con la sopracitata deliberazione 63/2021/R/com, l'Autorità è orientata a stabilire dei tempi standard (differenziati per i tre settori e determinati sulla base delle rispettive periodicità di fatturazione) trascorsi i quali, in assenza di erogazione del bonus o di ritardo nell'erogazione, la fattura ovvero la rimessa diretta dovrà contenere, oltre alla quota spettante di bonus sociale, anche l'indennizzo, quantificato come nel seguito specificato (punto 6.14 e seguenti).

6.7 Nello specifico, con riferimento al settore elettrico, poiché i clienti domestici ricevono le fatture, di norma, ogni bimestre nel mercato tutelato[25] o anche mensilmente nel mercato libero (in base alle condizioni contrattuali sottoscritte) l'Autorità è orientata a introdurre l'obbligo di erogare l'indennizzo similmente a quanto avviene in caso di ritardo nell'emissione della fattura di periodo contenente la quota di bonus. In particolare, l'indennizzo verrebbe corrisposto, in

[23] Si veda l'Articolo 67 e l'Articolo 72 della RQSII rispettivamente per la definizione degli standard per la definizione degli indennizzi nel settore idrico.
[24] L'erogazione del bonus elettrico/gas è stabilita dall'Articolo 11, dell'Allegato A (per il bonus gas ai clienti indiretti la tempistica dipende dall'invio delle informazioni relative al PDR condominiale, previste dall' Articolo 16 dell'Allegato B). Per il bonus idrico l'erogazione è stabilita dall'Articolo 17 dell'Allegato A (per gli utenti diretti e indiretti).
[25] Si veda la Tabella 2, dell'Allegato A alla deliberazione 4 agosto 2016, n. 463/2016/R/com recante "Disposizioni relative alla fatturazione di periodo, indennizzi a carico dei venditori e delle imprese di distribuzione e ulteriori obblighi in capo alle suddette imprese, in tema di misura".

caso di superamento delle verifiche effettuate, qualora trascorsi 50/60 giorni solari (in caso di fatturazione mensile) e 80/90 giorni solari (in caso di fatturazione bimestrale) dalla data di messa a disposizione delle informazioni effettuata dal SII al venditore (tra queste la data di inizio e fine del periodo di agevolazione), la quota di bonus non sia stata inserita nella fattura di periodo o di chiusura.

6.8 Nel settore gas, poiché l'emissione dei documenti di fatturazione per i clienti domestici ha una periodicità meno frequente rispetto al settore elettrico (bimestrale, trimestrale o quadrimestrale in base ai consumi di riferimento[26]), l'Autorità è orientata a introdurre il medesimo meccanismo di cui al precedente punto 6.7 con le seguenti tempistiche: obbligo di erogazione dell'indennizzo in fattura qualora il bonus non sia stato inserito in fattura trascorsi 80/90 giorni solari in caso di fatturazione bimestrale e 140 giorni solari in caso di fattura quadrimestrale.

6.9 Nel settore idrico, in base alla deliberazione 655/2015/R/idr e al relativo Allegato A (RQSII), i tempi di emissione della fattura dipendono dai consumi medi degli utenti registrati negli ultimi tre anni e variano da bollette emesse ogni sei mesi (per consumi estremamente ridotti) a bollette emesse ogni bimestre. In tale situazione, per evitare che lo standard si allinei alla tempistica di fatturazione più lunga, quella semestrale, l'Autorità è orientata a stabilire che l'indennizzo vada corrisposto in base almeno a due diverse periodicità di fatturazione. Per semplificare, si intende unificare le periodicità bimestrale e quadrimestrale e stabilire che nei casi in cui il bonus non venga erogato entro 120 giorni solari dalla data di ricezione dei dati relativi ai potenziali beneficiari da parte del gestore, l'indennizzo debba essere corrisposto nella prima fattura emessa dopo tale data o con rimessa diretta nel caso di utenti indiretti, congiuntamente al bonus, mentre per i soli clienti con fatturazione semestrale e con consumi medi annui fino a 100 m^3, l'indennizzo venga corrisposto entro 180 giorni solari.

6.10 In alternativa al sistema descritto nei precedenti punti 6.7 6.8 e 6.9 l'Autorità, consapevole delle complessità di differenziare lo standard in base alla periodicità di fatturazione, sottopone a consultazione anche una disciplina più semplice che contempla un unico standard, indipendente dalle differenti periodicità di fatturazione previste contrattualmente, che tenga conto, ovviamente, della periodicità più lunga. Per il settore elettrico, pertanto, l'indennizzo potrebbe essere corrisposto trascorsi 80-90 giorni solari dalla data di notifica effettuata dal SII per l'erogazione del bonus, mentre nel settore gas 140-150 giorni solari e infine nel settore idrico entro 180 giorni solari a decorrere dalla medesima data. Questo orientamento, se da un lato consentirebbe di semplificare i processi di gestione e monitoraggio degli indennizzi, dall'altro lato potrebbe indurre anche gli operatori virtuosi a un'erogazione tardiva della compensazione, con evidente peggioramento delle misure a tutela del cliente finale, obiettivo ultimo del presente documento.

[26] Si veda la Tabella 3, dell'Allegato A alla deliberazione 463/2016/R/com.

6.11 Inoltre, l'Autorità, per uniformare le tempistiche di messa a disposizione dei dati da parte del SII ai soggetti deputati all'erogazione, è orientata a modificare l'articolo 6, comma 1, dell'allegato C alla deliberazione 63/2021/R/com, prevedendo che il gestore territorialmente competente trasmetta al SII una comunicazione contenente gli esiti delle verifiche di propria competenza entro il primo giorno del mese successivo. Questa modifica, pur riducendo le tempistiche concesse ai gestori per i controlli (che comunque vengono sempre effettuati a ridosso del termine) velocizza le tempistiche di erogazione del bonus agli aventi diritto rendendole omogenee a quelle previste per gli altri settori regolati e rendendo più lineare il meccanismo di erogazione di eventuali indennizzi.

6.12 La disciplina sopra descritta si applicherebbe, inoltre, in tutti i casi in cui l'esercente sospenda l'erogazione del bonus e non solo nei casi di ritardata erogazione della prima quota. Quindi, per ulteriore chiarezza espositiva, se il bonus viene erogato nelle prime due fatture emesse dopo l'ammissione della pratica, e sospeso nella terza fattura, la quarta fattura dovrà contenere l'indennizzo automatico, oltre alle quote bonus dovute.

6.13 L'indennizzo automatico andrebbe, quindi, corrisposto ai clienti diretti con le tempistiche esposte nei precedenti punti, mentre ai clienti indiretti idrici l'indennizzo andrebbe liquidato con rimessa diretta entro 60 giorni solari decorrenti dalla data entro la quale avrebbe dovuto essere effettuata l'erogazione con assegno o simile, sempre entro 60 giorni solari, dall'esito positivo delle verifiche di ammissibilità. Nei casi di utenti indiretti l'assegno (o strumento similare) emesso per erogare l'indennizzo deve contenere necessariamente anche il bonus sociale per l'intera annualità, pena la maggiorazione dell'indennizzo medesimo e l'avvio di successivi provvedimenti sanzionatori.

6.14 In analogia con quanto previsto dal TIQV e dalla RQSII per gli standard specifici di qualità commerciale ovvero contrattuale, potrebbe essere previsto un indennizzo automatico base pari a 30 euro, con una previsione di maggiorazione dell'indennizzo in funzione dell'entità del ritardo, incrementato a 60 euro e 90 euro nei casi in cui il ritardo superi rispettivamente il doppio e il triplo del termine previsto nei precedenti punti 6.7, 6.8, 6.9, ovvero 6.10. L'indennizzo non dovrà essere riconosciuto in tutti i casi in cui il bonus sociale non venga erogato per cause documentabili non imputabili all'esercente/gestore.

6.15 A differenza dei settori elettrico, gas e idrico, nel settore relativo alla gestione dei rifiuti urbani, come meglio illustrato nei successivi punti, il quadro regolatorio non presenta ancora lo stesso livello di omogeneità e consolidamento riscontrabile nei settori energetici e nel servizio idrico integrato. Inoltre, poiché il meccanismo di erogazione del bonus nel settore rifiuti è diventato operativo nel 2026, l'Autorità nella fase di prima attuazione del meccanismo non ritiene opportuna

l'introduzione di meccanismi di indennizzi automatici attualmente non previsti nemmeno con riferimento alla qualità del servizio[27].

6.16 Infine, in caso di ritardi significativi nell'erogazione dei bonus (oltre sei mesi) nei settori elettrico, gas e idrico integrato, oltre all'indennizzo standard si potrebbero ipotizzare misure aggiuntive, come rateizzazioni automatiche delle bollette o sospensioni temporanee delle azioni di costituzione in mora o recupero crediti. Questa disciplina assicurerebbe che eventuali inefficienze degli operatori (problemi amministrativi o organizzativi) nel processare le pratiche non producano effetti negativi sui soggetti economicamente più fragili, ai quali il ritardo nella percezione del bonus può causare criticità. Le misure descritte mirano a ridurre al massimo i disservizi che rischiano di aggravare proprio la situazione di chi avrebbe più bisogno di protezione.

SPUNTI DI CONSULTAZIONE:

S 14. Si condivide l'orientamento di introdurre un indennizzo automatico in caso di mancato riconoscimento del bonus sociale entro i termini previsti dalla regolazione vigente, senza necessità di presentazione di un reclamo da parte del cliente/utente?

S 15. In relazione allo standard specifico, quale opzione si ritiene preferibile tra quelle illustrate nei punti 6.7, 6.8, 6.9, ovvero 6.10?

S 16. Si ritiene che l'indennizzo automatico rappresenti uno strumento efficace per incentivare il rispetto nelle tempistiche di erogazione dei bonus.

S 17. Si condivide l'orientamento di prevedere un indennizzo automatico incrementato nei casi in cui il ritardo superi il doppio e il triplo del termine previsto dalla regolazione?

S 18. Si condivide l'opportunità di prevedere un meccanismo di indennizzo automatico per tutti i settori (a eccezione dei settori rifiuti e teleriscaldamento ancora in fase di prima applicazione) in coerenza con le discipline già vigenti in materia di qualità commerciale e qualità contrattuale?

S 19. Si condivida l'orientamento di ridurre le tempistiche di individuazione delle utenze agevolabili per i gestori idrici al fine di garantire una maggiore tempestività nell'erogazione dell'agevolazione e uniformità con gli altri bonus sociali?

Motivare le risposte e, in caso non si condividano gli orientamenti illustrati, formulare proposte alternative.

[27] La regolazione attualmente in vigore, il TQRIF, approvato con la deliberazione 15/2022/R/rif, ha introdotto standard generali di qualità contrattuale e tecnica nel settore dei rifiuti urbani, ma non ha previsto per il sistema di standard specifici di qualità contrattuale e i relativi indennizzi automatici in caso di mancato rispetto degli standard medesimi, analogamente a quello previsto dal TIQV e dalla RQSII.

7 Ulteriori misure di protezione per gli utilizzatori di apparecchiature salvavita

7.1 Nel panorama europeo, il sistema italiano del bonus sociale elettrico per disagio fisico rappresenta una particolarità, in quanto ai sensi del decreto interministeriale 2007 e il decreto del Ministro della Salute 2011 viene riconosciuta una compensazione economica specificamente finalizzata a mitigare i maggiori costi energetici sostenuti dai clienti domestici che utilizzano apparecchiature medico-terapeutiche salvavita. Le compensazioni di natura economica sono affiancate da misure di tutela volte per quanto possibile a favorire la continuità della fornitura, e limitare eventuali interruzioni del servizio medesimo.

7.2 Tuttavia, gli anni trascorsi dalla definizione delle misure di protezione per i soggetti che utilizzano apparecchiature medico terapeutiche salvavita alimentate a energia elettrica, nonché il crescente aumento delle interruzioni del servizio, dovute anche agli eventi climatici e meteorologici estremi registrati negli ultimi anni, ne rendono necessario un rafforzamento.

7.3 In considerazione della condizione di elevata vulnerabilità di questi clienti, nell'ambito del procedimento avviato con la deliberazione 138/2026/R/com, l'Autorità ha inteso valutare l'introduzione di ulteriori misure di protezione, con riguardo alla continuità della fornitura e alla gestione delle interruzioni; ai flussi informativi e alle comunicazioni e a eventuali ulteriori strumenti di protezione, finalizzati a limitare gli effetti delle interruzioni programmate del servizio e a rafforzare i canali di informazione e comunicazione nei confronti degli utenti interessati.

7.4 Nell'ambito della regolazione vigente sono già previste alcune specifiche misure di protezione per tali clienti. In particolare, il "Testo Integrato della regolazione *output-based* e della qualità commerciale dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica" (TIQD) stabilisce che le imprese distributrici adottino ogni misura ragionevole per minimizzare i disagi derivanti dalle interruzioni programmate della fornitura e forniscano un adeguato preavviso agli utenti interessati.

7.5 Nello specifico, l'articolo 7 comma 1 del TIQD dispone che "*L'impresa distributrice, in occasione dell'effettuazione delle interruzioni con preavviso dovute all'esecuzione di interventi e manovre programmati sulla rete di distribuzione, avvisa gli utenti interessati, con modalità adeguate ad assicurare l'informazione dei medesimi utenti, con un anticipo di:*

a) almeno 24 ore in caso di ripristino di situazioni conseguenti a guasti o emergenze;

b) almeno 3 giorni lavorativi in tutti gli altri casi".

7.6 Inoltre, ai sensi dell'articolo 11 comma 4, dell'Allegato D alla deliberazione 63/2021//R/com, come modificato e integrato dalla deliberazione 138/2026/R/com, nelle more della definizione delle misure di cui al presente

procedimento, “I clienti domestici in condizione di disagio fisico nella richiesta di ammissione alla compensazione di cui all’articolo 3, comma 3.1, devono fornire almeno due recapiti telefonici sempre raggiungibili.”

7.7 A tali misure si affiancano ulteriori forme di tutela riconosciute dalla regolazione, tra cui l’impossibilità di procedere alla sospensione della fornitura per morosità nei confronti dei clienti che utilizzano apparecchiature medico-terapeutiche salvavita individuate dal decreto del Ministro della Salute 2011.

L’attività di ricognizione effettuata nell’ambito del presente procedimento

7.8 Nell’ambito del procedimento avviato con la deliberazione 138/2026/R/com, è stata effettuata una specifica ricognizione presso gli 11 distributori che servono almeno 100.000 clienti finalizzata ad acquisire elementi conoscitivi sul processo di gestione delle interruzioni che interessano tale categoria di clienti. In particolare, la ricognizione ha consentito all’Autorità di acquisire informazioni relative:

- al numero di clienti beneficiari del bonus per disagio fisico, o comunque clienti che utilizzano apparecchiature medico terapeutiche salvavita che potrebbero non aver presentato domanda per accedere al beneficio, interessati annualmente da interruzioni programmate, alla durata e alla frequenza delle interruzioni che coinvolgono tali clienti;
- alle modalità attualmente utilizzate per la loro individuazione e per la gestione delle relative comunicazioni preventive;
- alle procedure specifiche adottate relativamente ai canali di comunicazione e ai tempi di preavviso adottati (anche migliorativi rispetto a quelli previsti dalla regolazione);
- alle misure di mitigazione o assistenza già previste dagli operatori nei casi di clienti con particolare vulnerabilità per utilizzo di apparecchiature salvavita;
- alle criticità operative riscontrate dai distributori nell'applicazione della disciplina vigente o suggerimenti per migliorare le disposizioni in vigore.

7.9 Le informazioni raccolte e il confronto diretto con gli operatori mostrano un quadro complessivamente articolato sotto il profilo dell'identificazione degli utenti che utilizzano apparecchiature medico-terapeutiche salvavita.

7.10 In particolare, mentre risultano ampiamente condivisi e omogenei i processi di individuazione delle utenze che utilizzano apparecchiature salvavita attraverso il sistema SGAte[28] e le procedure di registrazione nei sistemi aziendali, si riscontra una maggiore eterogeneità con riferimento alle altre modalità di acquisizione di

[28] SGAte è la piattaforma informatica gestita dall’Associazione Nazionale Comuni Italiani (ANCI), deputata ai sensi del comma 6, dell’articolo 57*bis* della legge 19 dicembre 2019, n. 157 a gestire le domande ai bonus elettrici per disagio fisico non automatizzabili e il bonus rifiuti.

ulteriori utilizzatori di tali apparecchiature[29], all'aggiornamento degli elenchi, alle misure preventive adottate in occasione di interruzioni programmate, ai criteri di rialimentazione durante le emergenze e ai canali di comunicazione e coordinamento con le autorità competenti. Al tempo stesso, emergono significative differenze nelle modalità organizzative e operative adottate dalle imprese distributrici, nonché nel livello di tutela garantito agli utenti in occasione di interruzioni programmate della fornitura e di interruzioni non programmate (es. guasti alla rete) tra cui quelle dovute a situazioni emergenziali.

7.11 Nell'Appendice 2 al presente documento sono riportati, articolati per singolo argomento, gli esiti dettagliati della ricognizione condotta e le principali evidenze emerse dal *focus group* che si è tenuto in data 18 settembre 2026. Le informazioni raccolte evidenziano le specificità rilevate nei diversi contesti organizzativi, fornendo un quadro completo delle osservazioni degli operatori, delle esigenze e delle opportunità individuate ai fini dello sviluppo delle proposte di intervento.

Orientamenti dell'Autorità in materia di misure a favore degli utenti che utilizzano apparecchiature medico-terapeutiche salvavita

7.12 Alla luce delle informazioni raccolte con la ricognizione e degli elementi forniti dagli operatori nel corso del *focus group* dedicato, l'Autorità ha individuato aree di miglioramento nelle procedure di gestione delle interruzioni e alcuni possibili strumenti di assistenza prioritaria e di gestione delle emergenze in caso di interruzione della fornitura elettrica, finalizzati a garantire più tutele e continuità del servizio a questa specifica categoria di clienti che utilizzano apparecchiature salvavita, siano essi percettori di bonus o meno.

7.13 Durante il richiamato *focus group* i distributori hanno evidenziato il costante incremento negli anni del numero dei beneficiari del bonus per disagio fisico, a fronte di un numero molto esiguo di cessazioni dell'uso di apparecchiature, determinato da guarigioni o da decessi. L'incremento costante del numero dei beneficiari[30], evidenziato anche dai dati di monitoraggio messi a disposizione dell'Autorità da SGAte e la loro diffusione capillare sul territorio nazionale, rende difficoltoso immaginare trattamenti particolari di questi clienti durante le interruzioni. Pertanto, l'Autorità intende innanzitutto avviare un percorso di

[2929] Alcuni operatori acquisiscono i nominativi degli utenti da tutelare anche direttamente dal venditore, dalle ASL di riferimento o direttamente dal cliente interessato.

[30] Nel periodo 2021-2025 il numero di clienti titolari del bonus elettrico per disagio fisico ha registrato una crescita costante e significativa. I beneficiari di bonus sono passati da 41.967 nel 2021 a 52.176 nel 2022, per poi aumentare ulteriormente a 64.828 nel 2023 e a 77.175 nel 2024. Nel 2025 i clienti che hanno usufruito dell'agevolazione hanno raggiunto quota 86.010. L'aumento complessivo dei beneficiari negli ultimi anni può essere ricondotto sia a una maggiore informazione e a una più ampia diffusione della conoscenza dell'agevolazione e delle modalità per ottenerla, anche grazie alle campagne informative e alle comunicazioni istituzionali legate ai bonus energetici, sia a una maggior propensione delle famiglie a richiedere il bonus anche in risposta al rialzo dei costi energetici. Si tenga presente che a marzo 2026 il numero complessivo dei clienti che utilizzano apparecchiature salvavita rilevato dal SII (comprendente anche i percettori di bonus per disagio fisico) è pari a 153.290.

interazione istituzionale che consenta di meglio perimetrare i destinatari effettivi delle misure di tutela.

7.14 In particolare, alla luce delle evidenze raccolte, l'Autorità sta valutando l'introduzione di criteri minimi uniformi per l'aggiornamento degli elenchi dei clienti titolari di bonus sociale per disagio fisico e la definizione di procedure standardizzate per la verifica periodica della permanenza dei requisiti; a tal fine saranno intraprese interlocuzioni con i ministeri competenti per verificare la possibilità di introdurre una modalità di controllo annuale degli aventi diritto mediante la consultazione da parte di SGAte dell'Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente (ANPR) per la conseguente eliminazione dei soggetti deceduti, in quanto l'attuale meccanismo basato sulla comunicazione del cliente, come segnalato dagli operatori, non permette di tenere aggiornati gli elenchi.

7.15 Infine, in considerazione dell'evoluzione tecnologica e della crescente diffusione delle cure domiciliari assistite, si ritiene opportuno avviare specifiche interlocuzioni con il Ministero della Salute e le altre istituzioni competenti quali per esempio l'Autorità Garante nazionale dei diritti delle persone con disabilità, al fine di:

- verificare un possibile aggiornamento delle apparecchiature medico terapeutiche salvavita individuate dal Decreto del Ministro della Salute 2011;
- identificare diversi gradi di gravità e di criticità dei clienti malati per assegnare priorità alle procedure e procedere più velocemente al rispristino della fornitura a seguito di interruzioni della continuità del servizio;
- individuare possibili interventi di sostegno da destinarsi ai casi più critici, quali per esempio l'acquisto di batterie o gruppi di continuità da porre a carico, almeno in parte, del sistema sanitario nazionale.

7.16 L'interlocuzione istituzionale e le misure volte a una migliore identificazione degli aventi diritto saranno accompagnate da specifiche misure per la riduzione dei disservizi in caso di interruzioni programmate e non programmate del servizio.

7.17 Per quanto riguarda le interruzioni programmate sulla base delle misure già implementate da alcuni operatori l'Autorità è orientata a:

a) incrementare da 3 a 7 giorni solari il tempo di preavviso dell'effettuazione delle interruzioni con preavviso dovute all'esecuzione di interventi e manovre programmati sulla rete di distribuzione di cui all'articolo 7, comma 1, lettera b) del TIQD;

b) prevedere che il distributore acquisisca dal cliente la comunicazione di ricezione dell'avviso, per esempio tramite la controfirma dell'avviso medesimo, o altre modalità tracciabili;

c) prevedere l'obbligo per il distributore di acquisire informazioni in merito alle caratteristiche (autonomia) delle batterie e dei gruppi di continuità associati

alle apparecchiature medico-terapeutiche salvavita utilizzate dai clienti in condizioni di disagio fisico;

d) disporre che i recapiti telefonici raccolti dal distributore nel corso dell'acquisizione delle informazioni relative al bonus sociale per disagio fisico siano utilizzati dai distributori medesimi per garantire le comunicazioni preventive e ridurre gli impatti delle interruzioni del servizio.

e) disporre l'obbligo per il distributore di verificare le possibilità di riduzione degli impatti delle interruzioni programmate per gli utenti in condizione di disagio fisico;

f) prevedere che in caso di interruzione del servizio venga messo a disposizione del cliente in condizione di disagio fisico un canale telefonico di assistenza dedicata e prioritaria (numero dedicato o in alternativa servizio di riconoscimento automatico del numero del chiamante precedentemente acquisito dal distributore tramite SGAte).

7.18 Per quanto riguarda le procedure operative adottate durante le emergenze e le interruzioni non programmate l'Autorità, visto l'incremento delle interruzioni verificatosi nel corso di questi ultimi anni, si riserva di valutare criteri prioritari per la rialimentazione del servizio e la gestione delle utenze più fragili a valle degli aggiornamenti delle anagrafiche e delle effettive verifiche di numerosità degli utenti coinvolti con le istituzioni competenti.

SPUNTI DI CONSULTAZIONE:

S 20. Si condivide quanto illustrato in merito alle ulteriori misure di protezione prospettate per i soggetti titolari di bonus per disagio fisico?

S 21. Quali ulteriori misure potrebbero essere introdotte per favorire la continuità del servizio e minimizzare i disagi derivanti da eventuali interruzioni? Si ritiene vi siano altri elementi che debbano essere presi in considerazione?

Motivare le risposte e, in caso non si condividano gli orientamenti illustrati, formulare proposte alternative.

S 22. Si condivide quanto illustrato in merito alle ulteriori misure di protezione prospettate per i soggetti titolari di bonus per disagio fisico?

S 23. Quali ulteriori misure potrebbero essere introdotte per favorire la continuità del servizio e minimizzare i disagi derivanti da eventuali interruzioni? Si ritiene vi siano altri elementi che debbano essere presi in considerazione?

Motivare le risposte e, in caso non si condividano gli orientamenti illustrati, formulare proposte alternative.

Appendice 1 – Esempi di Scheda personalizzata

Scheda personalizzata energia elettrica (consumi dichiarati dal cliente)

Gentile cliente,

In qualità di titolare di bonus sociale, Lei ha diritto a essere rifornito nel servizio di Maggior Tutela.

La tabella che segue riporta la differenza tra la stima (imposte incluse) della spesa annua dell'offerta nel mercato libero che Le è stata proposta e la stima della spesa annua del servizio di Maggior Tutela.

spesa annuale dell'offerta xyz	spesa annuale del servizio di Maggior Tutela	*differenza in euro*	*differenza percentuale*
xxx €	xxx €	+/-xxx €	+/-xxx %

Ho preso visione della differenza di spesa

firma/inserimento a video *Codice* OTP

Stime effettuate in base ai consumi abituali da Lei comunicati pari a xxx/anno
e a una potenza pari a XX kW (data)

L'offerta include il pagamento di servizi aggiuntivi (NO/SI. Se SI quali, *es. pannelli, servizi assicurativi, bike etc*).
Se presenti nel contratto, le penali in caso di recesso anticipato (incluse nella stima) sono pari al massimo a xx.

La invitiamo, prima di scegliere l'offerta che le è stata proposta, a confrontare la spesa stimata di diverse ulteriori offerte nel mercato libero rispetto a quella del Servizio di Maggior Tutela.

Per avere informazioni sugli strumenti per trovare e confrontare le offerte disponibili e/o per conoscere il fornitore del servizio di Maggior Tutela nella sua località può contattare lo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente al numero verde 800.166.654, dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 18, esclusi i giorni festivi.

In nessun caso rimarrà senza fornitura per motivi non dipendenti dalla Sua volontà.



Scheda personalizzata energia elettrica (consumi non dichiarati dal cliente)

Gentile cliente,

In qualità di titolare di bonus sociale, Lei ha diritto a essere rifornito nel servizio di Maggior Tutela.

La tabella che segue riporta la differenza tra la stima (imposte incluse) della spesa annua per l'offerta nel mercato libero che Le è stata proposta e la stima della spesa annua del servizio di Maggior Tutela.

spesa annuale dell'offerta xyz	spesa annuale del servizio di Maggior Tutela	*differenza in euro*	*differenza percentuale*
xxx €	xxx €	+/-xxx €	+/-xxx %

Stime effettuate in base al consumo del cliente tipo definito dall'Autorità il (data) (YYY/kWh/anno; potenza ZZ kW)

Ho preso visione della differenza di spesa

firma/inserimento a video *Codice* OTP

L'offerta proposta prevede il pagamento di servizi aggiuntivi (NO/SI. *Se si quali, es pannelli, servizi assicurativi, biKe etc*)
Le penali in caso di recesso anticipato (incluse nella stima) sono pari a xx.

La invitiamo, prima di scegliere, a confrontare la spesa di diverse offerte nel mercato libero rispetto a quella del servizio di Maggior Tutela

Per avere informazioni sugli strumenti per trovare e confrontare le offerte disponibili e per conoscere il fornitore del servizio di Maggior Tutela nella sua località e/o per avere informazioni può contattare lo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente al numero verde 800.166.654, dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 18, esclusi i giorni festivi.

In nessun caso rimarrà senza fornitura per motivi non dipendenti dalla Sua volontà.

800 166 654
SPORTELLO PER IL CONSUMATORE
ENERGIA E AMBIENTE
ARERA

Scheda personalizzata gas naturale (consumi non dichiarati dal cliente)

Gentile cliente,

In qualità di titolare di bonus sociale, Lei ha diritto a essere rifornito nel servizio di Tutela della Vulnerabilità.

La tabella che segue riporta la differenza tra la stima (imposte incluse) della spesa annua per l'offerta nel mercato libero che Le è stata proposta e la stima della spesa annua del servizio di Tutela della Vulnerabilità.

spesa annuale dell'offerta xyz	spesa annuale del servizio di Maggior Tutela	*differenza in euro*	*differenza percentuale*
xxx €	xxx €	+/-xxx €	+/-xxx %

Ho preso visione della differenza di spesa

firma/inserimento a video *Codice* OTP

Stime effettuate in base al consumo medio definito dall'Autorità per il calcolo del bonus sociale gas nell'ambito tariffario della Sua fornitura, pari a YYY/Sm3/anno

L'offerta prevede il pagamento di servizi aggiuntivi (NO/SI. *Se si quali, es pannelli, servizi assicurativi, biKe etc*)

La invitiamo, prima di scegliere, a confrontare la spesa di diverse offerte nel mercato libero rispetto a quella del servizio di Tutela della Vulnerabilità

Il servizio di Tutela della Vulnerabilità gas può essere richiesto a qualunque venditore.

Per avere informazioni sugli strumenti per trovare e confrontare le offerte disponibili e per avere informazioni può contattare lo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente al numero verde 800.166.654, dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 18, esclusi i giorni festivi.
In nessun caso rimarrà senza fornitura per motivi non dipendenti dalla Sua volontà

800 166 654
SPORTELLO PER IL CONSUMATORE
ENERGIA E AMBIENTE
ARERA

Scheda personalizzata gas naturale (consumi dichiarati dal cliente)

Gentile cliente,

In qualità di titolare di bonus sociale, Lei ha diritto a essere rifornito nel servizio di Tutela della Vulnerabilità.

La tabella che segue riporta la differenza tra la stima (imposte incluse) della spesa annua per l'offerta nel mercato libero che Le è stata proposta e la stima della spesa annua del servizio di Tutela della Vulnerabilità.

spesa annuale dell'offerta xyz	spesa annuale del servizio di Maggior Tutela	*differenza in euro*	*differenza percentuale*
xxx €	xxx €	+/-xxx €	+/-xxx %

Ho preso visione della differenza di spesa

firma/inserimento a video *Codice* OTP

Stime effettuate in base al consumo abituale da Lei dichiarato (YYY/Sm3/anno) nell'ambito tariffario della Sua fornitura

L'offerta prevede il pagamento di servizi aggiuntivi (NO/SI. *Se si quali, es pannelli, servizi assicurativi, biKe etc*)
La invitiamo, prima di scegliere, a confrontare la spesa di diverse offerte nel mercato libero rispetto a quella del servizio di Tutela della Vulnerabilità
Il servizio di Tutela della Vulnerabilità gas può essere richiesto a qualunque venditore.
Per avere informazioni sugli strumenti per trovare e confrontare le offerte disponibili e per avere informazioni può contattare lo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente al numero verde 800.166.654, dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 18, esclusi i giorni festivi.
In nessun caso rimarrà senza fornitura per motivi non dipendenti dalla Sua volontà.

Appendice 2 – Informazioni raccolte con la ricognizione e gli elementi forniti dagli operatori nel corso del *focus group* dedicato

Per quanto riguarda **l'individuazione e l'aggiornamento delle utenze** che utilizzano apparecchiature medico-terapeutiche salvavita, l'analisi delle risposte ricevute alla richiesta di informazioni evidenzia come il sistema SGAte che rappresenta la principale fonte informativa per i distributori per l'individuazione delle utenze presso le quali sono impiegate apparecchiature salvavita, garantisce uniformità nelle modalità di acquisizione delle informazioni in quanto le domande di ammissione al beneficio sono valutate e ammesse dai Comuni secondo le regole stabilite dal Decreto interministeriale 2007 e sulla base dell'elenco delle apparecchiature di cui al Decreto del Ministro della Salute del 2011.

Accanto a tale fonte principale, gli operatori hanno evidenziato ulteriori canali, tra cui assumono particolare rilievo le comunicazioni provenienti dalle società di vendita e utenti del dispacciamento, le certificazioni inviate dalle aziende sanitarie territorialmente competenti e le segnalazioni effettuate direttamente dai clienti finali.

Una volta acquisite, le informazioni vengono sottoposte a procedure di validazione e controllo (non relative al possesso dei requisiti sanitari) e successivamente registrate nei sistemi aziendali.

Particolare rilevanza assume il processo di **aggiornamento delle informazioni.** Le imprese distributrici segnalano infatti che non sempre vengono aggiornate le informazioni mentre vengono gestiti tempestivamente eventi quali volture, cessazioni della fornitura, trasferimenti o variazioni delle apparecchiature o perdita dei requisiti sanitari quando segnalate dai clienti o da SGAte. Sono emerse inoltre procedure orientate ad assicurare adeguate verifiche preventive prima della cancellazione di un'utenza dagli elenchi, al fine di evitare l'esclusione erronea di soggetti ad alto rischio.

Per quanto riguarda le **misure adottate in caso di interruzioni programmate,** molti operatori prevedono modalità di contatto ulteriori rispetto a quelle ordinarie utilizzate per la generalità della clientela, ricorrendo a strumenti quali consegna personale degli avvisi, contatti telefonici diretti o verifiche presso l'abitazione del cliente, anche reiterati in caso di assenza del cliente nell'abitazione. In generale sono diffuse forme di comunicazione personalizzata per gli utenti che utilizzano apparecchiature salvavita finalizzata ad assicurare l'effettiva conoscenza dell'interruzione programmata e a consentire l'adozione delle necessarie misure preventive. Le differenze tra distributori riguardano principalmente il livello di approfondimento delle verifiche effettuate prima dell'interruzione, l'acquisizione del ricevimento del preavviso da parte del cliente interessato e il grado di coinvolgimento di soggetti esterni. Alcuni operatori verificano, ad esempio, oltre la presenza effettiva del cliente, l'autonomia dell'apparecchiatura utilizzata, la presenza di UPS (gruppo di continuità) e l'eventuale necessità di attivare supporti da parte delle autorità sanitarie territorialmente competenti.

In diversi casi vengono inoltre adottate misure organizzative migliorative, quali preavvisi comunicati con maggiore anticipo rispetto ai termini regolatori minimi,

riprogrammazione degli interventi in funzione delle esigenze del cliente vulnerabile, valutazione preventiva di soluzioni tecniche alternative per garantire la continuità della fornitura.

Dalle informazioni raccolte emergono sostanzialmente due diversi modelli di gestione delle interruzioni: il primo, adottato dalla maggior parte dei distributori può essere definito modello informativo, in quanto fondato prevalentemente sull'informazione preventiva dell'utente e sulla capacità del cliente di organizzare autonomamente soluzioni alternative durante il periodo di interruzione. Il secondo, meno diffuso, maggiormente orientato alla continuità del servizio, prevede anche l'impiego di contro alimentazioni di rete o gruppi elettrogeni nei casi ritenuti più critici (tenendo anche conto che l'installazione di un gruppo elettrogeno comporta esso stesso l'insorgere di due interruzioni).

Per quanto riguarda la **gestione delle emergenze** e in particolare con riferimento ai piani di gestione, le informazioni fornite evidenziano una significativa uniformità e convergenza nel comportamento degli operatori. Gli stati di emergenza risultano infatti generalmente definiti sulla base di parametri tecnici di rete, quali il numero di clienti disalimentati, le linee fuori servizio e le risorse operative impiegate per il ripristino. Non emerge invece un utilizzo sistematico di indicatori collegati alla presenza di utenti alimentati mediante gruppi elettrogeni o altre forme di esercizio provvisorio, anche a causa della ormai diffusione su tutta la rete di utenti utilizzatori di apparecchi salvavita. La maggioranza dei distributori non prevede soglie di attivazione o classificazioni dello stato di emergenza specificamente legate alla presenza di tali utenti poiché non rappresentano una rarità, ma sono al contrario estremamente diffusi su tutta la rete.

Per quanto riguarda le **procedure operative** adottate durante la gestione dell'emergenza, nella maggior parte dei casi i ripristini sono effettuati secondo criteri generali di esercizio della rete e di minimizzazione del disservizio complessivo. Solo una minoranza di operatori prevede meccanismi espliciti di priorità o rialimentazione preferenziale per le utenze con apparecchiature salvavita.

Per quanto riguarda le **comunicazioni dedicate** durante le emergenze gli approcci sono a volte differenziati, alcuni distributori adottano modelli basati su numeri telefonici dedicati, recapiti diretti delle sale operative, indirizzi e-mail dedicati e accesso in tempo reale alle informazioni relative allo stato del servizio. Altri operatori prevedono soluzioni intermedie, mediante addetti all'interno dei contact center o procedure di ricontatto automatico durante il disservizio e a seguito del ripristino della fornitura. In ulteriori casi la gestione avviene nell'ambito delle normali procedure di assistenza senza la previsione di canali specificamente dedicati agli utenti elettromedicali. La variabilità delle soluzioni adottate suggerisce da un lato che le soluzioni prescelte siano flessibili rispetto alle diverse situazioni ma dall'altro è opportuna una riflessione su una maggiore uniformità di comunicazione per questa categoria di utenti.

Per quanto riguarda il **coordinamento con le Autorità gli enti territoriali e gli altri soggetti coinvolti nella gestione delle emergenze,** dalle informazioni emerge una centralità del coordinamento con Prefetture, Protezione Civile, enti territoriali e altri

soggetti istituzionali nella gestione delle emergenze. Le differenze riguardano prevalentemente il livello di formalizzazione dei processi e la presenza di specifici flussi informativi relativi alle utenze che utilizzano apparecchiature salvavita. Alcuni distributori hanno sviluppato strutture permanenti di coordinamento e tavoli di crisi, mentre altri si affidano principalmente ai canali istituzionali di comunicazione. In diversi casi è previsto lo scambio di informazioni sulle utenze coinvolte nei disservizi con soggetti quali Protezione Civile, Vigili del Fuoco, Forze dell'Ordine, Terna e altri operatori del settore elettrico.