

DETERMINAZIONE DSAI/8/2026/COM

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

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

Il giorno 18 maggio 2026

VISTI:

- la direttiva (UE) 2019/944 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 5 giugno 2019 relativa a norme comuni per il mercato interno dell'energia elettrica e che modifica la direttiva 2012/27/UE;
- la direttiva (UE) 2024/1788 del Parlamento europeo e del Consiglio del 13 giugno 2024, relativa a norme comuni per i mercati interni del gas rinnovabile, del gas naturale e dell'idrogeno, che modifica la direttiva (UE) 2023/1791 e che abroga la direttiva 2009/73/CE;
- la legge 24 novembre 1981, n. 689 (di seguito: legge 689/81);
- l'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge 14 novembre 1995, n. 481 e s.m.i. (di seguito: legge 481/95);
- il decreto legislativo 31 marzo 1998, n. 109 recante "Definizioni di criteri unificati di valutazione della situazione economica dei soggetti che richiedono prestazioni sociali agevolate, a norma dell'articolo 59, comma 51, della legge 27 dicembre 1997, n. 449" (di seguito: decreto legislativo 109/98);
- il decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79;
- il decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164;
- l'articolo 11 *bis* del decreto-legge 14 marzo 2005, n. 35 e s.m.i., introdotto dalla legge di conversione 14 maggio 2005, n. 80;
- la legge 23 dicembre 2005, n. 266 (di seguito: legge 266/05);
- il decreto-legge 29 novembre 2008, n.185, convertito in legge con modificazioni dall'articolo 1 della legge 28 gennaio 2009, n. 2 (di seguito: decreto-legge 185/08);
- l'articolo 45 del decreto legislativo 1° giugno 2011, n. 93 e s.m.i. (di seguito: decreto legislativo 93/11);
- il decreto-legge 26 ottobre 2019, n. 124 convertito in legge 19 dicembre 2019, n. 157 (di seguito: decreto-legge 124/19);
- il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244;

- il decreto interministeriale 28 dicembre 2007, recante “Determinazione dei criteri per la definizione delle compensazioni della spesa sostenuta per la fornitura di energia elettrica per i clienti economicamente svantaggiati e per i clienti in gravi condizioni di salute” (di seguito: decreto interministeriale 28 dicembre 2007);
- la deliberazione dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 15 dicembre 2005, 273/05, recante, nell’Allegato A, il “Protocollo di Intesa relativo ai rapporti di collaborazione fra l’Autorità e la Guardia di Finanza”;
- la deliberazione dell’Autorità 23 febbraio 2021, 63/2021/R/com recante le modalità applicative del regime di riconoscimento automatico agli aventi diritto dei *bonus* sociali elettrico, gas e idrico per disagio economico (di seguito: deliberazione 63/2021/R/com) e i relativi Allegati A e B e s.m.i. (di seguito: Allegati A e B alla deliberazione 63/2021/R/com);
- gli Allegati A e B alla deliberazione dell’Autorità 12 maggio 2023, 201/2023/A (di seguito: deliberazione 201/2023/A);
- la deliberazione dell’Autorità 12 maggio 2023, 202/2023/A;
- la deliberazione dell’Autorità 13 giugno 2023, 266/2023/A;
- l’Allegato A alla deliberazione dell’Autorità 19 dicembre 2023, 598/2023/E/com, recante “Modifiche al regolamento per la disciplina dei procedimenti sanzionatori e delle modalità procedurali per la valutazione degli impegni” (di seguito: deliberazione 598/2023/E/com);
- la deliberazione dell’Autorità 29 ottobre 2024, 433/2024/E/com.

CONSIDERATO CHE:

- con il decreto interministeriale 28 dicembre 2007 il Governo, dando attuazione all’articolo 1, comma 375, della legge 266/05, ha adottato misure di tutela a favore dei clienti vulnerabili, istituendo, tra l’altro, un regime di compensazione della spesa per la fornitura di energia elettrica sostenuta dai clienti domestici economicamente svantaggiati (di seguito: *bonus* sociale elettrico);
- con successivi provvedimenti il meccanismo di compensazione della spesa per le famiglie in stato di disagio economico è stato esteso anche alle forniture di gas naturale (decreto-legge 185/08);
- il decreto interministeriale 28 dicembre 2007 e il decreto-legge 185/08 hanno individuato nell’Indicatore della Situazione Economica Equivalente (di seguito: ISEE) di cui al decreto legislativo 109/98, lo strumento per individuare i nuclei familiari in situazione di effettiva vulnerabilità economica che, in quanto tali, sono titolati ad accedere al *bonus* sociale;
- ai sensi dell’art. 57-bis, comma 5, del decreto-legge 124/19 a decorrere dal 1° gennaio 2021 i *bonus* sociali per la fornitura dell’energia elettrica e del gas naturale sono riconosciuti automaticamente a tutti i soggetti il cui ISEE “*sia compreso entro i limiti stabiliti dalla legislazione vigente*” (di seguito: nuclei familiari agevolabili);

- l'obiettivo generale di carattere sociale, sotteso al passaggio dal regime di riconoscimento a *domanda* al meccanismo di riconoscimento *automatico* agli aventi diritto dei *bonus* sociali per disagio economico è quello di colmare il divario tra i potenziali beneficiari e i percettori effettivi dei *bonus* sociali, assicurando tale forma di agevolazione alla più ampia platea dei soggetti aventi diritto;
- la predetta norma ha altresì attribuito all'Autorità il compito di definire "*con propri provvedimenti le modalità applicative per l'erogazione delle compensazioni*";
- in attuazione di ciò, con deliberazione 63/2021/R/com l'Autorità ha definito le modalità applicative di tale nuovo regime di riconoscimento automatico dei *bonus* sociali per disagio economico;
- in particolare, l'**articolo 11, comma 1, dell'Allegato A alla deliberazione 63/2021/R/com**, nel testo vigente fino al 31 dicembre 2023, dispone che:
 - il venditore è tenuto a trasferire al cliente domestico titolare del punto di prelievo e/o del punto di riconsegna interessato dalla compensazione, la componente tariffaria compensativa riconosciuta dall'impresa di distribuzione;
 - il trasferimento deve avvenire nella prima fattura emessa successiva alla data di fatturazione della medesima componente da parte dell'impresa di distribuzione;
- dal 1° gennaio 2024, al fine di garantire una *maggiore tempestività* nell'erogazione della compensazione, è stata eliminata la previsione che il venditore proceda alla sua erogazione dopo l'effettivo trasferimento della compensazione medesima da parte del distributore competente ed è stato stabilito che il trasferimento al cliente domestico interessato avvenga "*nella prima fattura utile*";
- inoltre, ai sensi dell'**articolo 12 comma 1 dell'Allegato A alla deliberazione 63/2021/R/com** "*In tutti i casi in cui l'importo da accreditare nella fattura di chiusura sia superiore all'importo addebitato in bolletta il credito residuo dovrà essere erogato al cliente finale con rimessa diretta laddove possibile. Fermo restando che in nessun caso gli importi non erogati ai clienti potranno essere trattenuti dai venditori (...)*";
- la *ratio* delle predette disposizioni è quella di agevolare quanto più possibile la fruizione dei *bonus* sociali da parte degli aventi diritto, prevedendo, da un lato, l'*automatica* percezione dei *bonus* sociali da parte di *tutti* i clienti finali che si trovino in condizioni di disagio economico sulla base delle informazioni all'uopo trasmesse dall'Istituto Nazionale della Previdenza Sociale (INPS) ad Acquirente Unico S.p.A. in qualità Gestore del Sistema informativo integrato (SII), senza più condizionarne il riconoscimento alla presentazione di un'apposita richiesta da parte dei nuclei familiari agevolabili, dall'altro lato, la *tempestiva* erogazione dei *bonus* sociali da parte del venditore (o controparte commerciale) affinché i predetti soggetti ne possano immediatamente beneficiare;

- in quest'ottica, nella corresponsione dei *bonus* sociali agli aventi diritto il venditore non può porre a loro carico incombenti non necessari che avrebbero come effetto, oltre che di ritardare la percezione della compensazione, quello di introdurre oneri che, con il citato passaggio al regime automatico, si è invece inteso eliminare.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- con deliberazione 433/2024/E/com l'Autorità ha approvato un programma di cinque verifiche ispettive, in materia di erogazione dei *bonus* sociali elettrico e gas, nei confronti di altrettante imprese di vendita, tra cui SEGNOVERDE S.P.A. (di seguito anche SEGNOVERDE o società), individuate in base a reiterate criticità nel rispetto delle disposizioni che regolano la rendicontazione al SII, nonché in base alla numerosità dei *bonus* attivati e alla diversificazione della quota di mercato domestico servito di utenti aventi diritto al *bonus*;
- in attuazione di tale programma di controlli l'Autorità, in collaborazione con il Nucleo Speciale Beni e Servizi della Guardia di Finanza, ha effettuato nei giorni 18-19-20 novembre 2025 una verifica ispettiva presso SEGNOVERDE;
- in sede di verifica ispettiva la società si è riservata di fornire alla Direzione *Accountability e Enforcement* dell'Autorità alcune informazioni e documenti, trasmessi in data 30 gennaio 2026 (prot. Autorità 7161);
- dall'esame degli elementi complessivamente acquisiti è emersa l'inosservanza **degli articoli 11, comma 1, e 12 comma 1, dell'Allegato A alla deliberazione 63/2021/R/com**, in quanto le modalità adottate dalla società per trasferire il *bonus* sociale ai clienti cessati non risultano conformi alle richiamate disposizioni che stabiliscono il dovere del venditore di provvedere alla più celere corresponsione del *bonus* sociale agli aventi diritto; SEGNOVERDE, infatti, ha dichiarato in verifica ispettiva che *"(...) l'attuale procedura prevede l'accredito dell'importo a favore del cliente sulla bolletta successiva in caso di prosecuzione della fornitura"*, mentre *"(...) nel caso di bolletta di chiusura si procede secondo le modalità richieste dal cliente al servizio clienti"* (punto 1.3 della *check list*); la società, pertanto, ha ammesso di **liquidare l'importo a credito risultante nelle bollette di chiusura relative a clienti titolari di *bonus* sociale, solo a seguito di specifica richiesta di questi ultimi** e, dunque, in caso di inerzia del cliente, di non erogare il *bonus* sociale; con riguardo a tale modalità, SEGNOVERDE ha altresì dichiarato che *"Recentemente, la Società ha aggiornato la procedura, prevedendo anche il rimborso automatico"*, mediante 1) invio al cliente, tramite SMS o e-mail, di apposita comunicazione attestante la spettanza di un rimborso e la possibilità di incassarlo presso qualsiasi ufficio postale, 2) in caso di inerzia del cliente nei successivi 90 giorni, invio di bonifico postale domiciliato o assegno di traenza; dalle note contabili prodotte (doc 1.3 a e doc.1.3 c. allegati alla *check list*), detta nuova procedura risulta essere stata adottata dalla società *successivamente* al ricevimento della comunicazione della verifica ispettiva (prot. Autorità 75978 del 3 novembre 2025); con riferimento alle fatture emesse

da gennaio 2021 a novembre 2025, SEGNOVERDE risulta avere fatturato ma *non erogato bonus* sociali spettanti a più di [omissis] clienti cessati per un ammontare complessivo pari a [omissis] euro (punto 1.3 della *check list* e allegati docc. 1.3 b e 1.3 c); con comunicazione del 30 gennaio 2026 (acquisita con prot. Autorità 7161) la società ha dichiarato di avere provveduto a rimborsare, alla data del 28 gennaio 2026, un ammontare di *bonus* sociali pari a [omissis] euro e di proseguire i tentativi di rimborso per l'ammontare residuo, pari a [omissis] euro.

CONSIDERATO, ALTRESÌ, CHE:

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

RITENUTO CHE:

- gli elementi acquisiti costituiscano presupposto per l'avvio di un procedimento sanzionatorio, ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge 481/95, nei confronti di SEGNOVERDE S.P.A.;
- gli elementi acquisiti, tenuto conto di quanto dichiarato e documentato dalla società sia in verifica ispettiva che successivamente, essendo altresì sufficienti a sorreggere la fondatezza della contestazione, consentono, ai sensi dell'articolo 13 dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com, di quantificare, nella presente determinazione di avvio, l'importo della sanzione che potrebbe essere irrogata all'esito del procedimento secondo i criteri di cui all'articolo 11 della legge 689/81 e di cui all'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com e, in particolare, tenendo conto che:
 - quanto al criterio della *gravità della violazione*, la condotta consistente nella mancata erogazione del *bonus* sociale elettrico e/o gas ai clienti cessati in assenza di specifica richiesta presentata da questi ultimi, contrasta con il regime di riconoscimento *automatico* del *bonus* sociale per disagio economico introdotto dal legislatore al fine di assicurare la massima fruizione di tale agevolazione da parte di tutti gli aventi diritto; la condotta in esame risulta avere interessato oltre [omissis] clienti nel periodo gennaio 2021 - novembre 2025, quando la società dichiara di avere introdotto la procedura di rimborso automatico del *bonus* sociale ai clienti cessati;
 - con riferimento al criterio dell'*opera svolta dall'agente per l'eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione*, assume rilievo la circostanza che SEGNOVERDE abbia dichiarato di avere già avviato la corresponsione ai clienti cessati degli importi delle fatture a credito emesse da gennaio 2021 a novembre 2025, comprensive del *bonus* sociale spettante;
 - in ordine al criterio della *personalità dell'agente*, non risultano circostanze rilevanti;
 - infine, in merito alle *condizioni economiche dell'agente*, assume rilievo la circostanza che dall'ultimo bilancio d'esercizio disponibile, chiuso al 31 marzo 2025, la società ha realizzato un fatturato pari a euro 315.465.526;
- gli elementi sopra esposti consentono, allo stato delle attuali evidenze istruttorie acquisite, di determinare la sanzione nella misura complessiva di euro 124.052,00 (centoventiquattromilacinquantadue).

CONSIDERATO, INFINE, CHE:

- in ragione della prevalenza dell'interesse all'adempimento dell'obbligo violato, rispetto alla rapida definizione del procedimento sanzionatorio, la dimostrazione da parte della società, anche con dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà, di aver erogato o tentato di erogare ai clienti cessati gli importi a credito delle bollette con valore negativo emesse nel periodo 2021-2025, contenenti *bonus* sociali per un

ammontare complessivo di euro [omissis], costituisce presupposto per accedere al pagamento in misura ridotta della sanzione sopra indicata.

DETERMINA

1. di avviare un procedimento nei confronti di SEGNOVERDE S.P.A. per l'accertamento, nei termini di cui in motivazione, di violazioni in materia di *bonus* sociale elettrico e gas e per l'adozione del relativo provvedimento sanzionatorio, ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge 481/95;
2. di quantificare, ai sensi dell'articolo 45 del decreto legislativo 93/11 e dell'articolo 13, comma 1, dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com, l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria in euro 124.052 (centoventiquattromilacinquantadue);
3. di allegare, ai fini della comunicazione di cui al punto 11, ai sensi dell'articolo 13, comma 1, dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com, i documenti presenti nel fascicolo su cui si basa la contestazione di cui al precedente punto 1;
4. di avvisare il destinatario della presente determinazione che, entro 60 (sessanta) giorni dalla comunicazione della stessa, può:
 - i. ai sensi dell'articolo 13 dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com, **previo adempimento debitamente documentato delle misure di cui al precedente "Considerato, infine, che"**, rinunciando alle ulteriori formalità del procedimento, effettuare il pagamento della sanzione amministrativa pecuniaria nella misura pari ad un terzo dell'importo quantificato al precedente punto 2, tramite versamento da effettuarsi mediante l'utilizzo del servizio PagoPA, disponibile nella sezione **"Comunicati per operatori Pagamento Sanzioni Arera tramite pagoPA"** del sito istituzionale dell'Autorità, selezionando "Vai al pagamento" e poi "Crea pagamento spontaneo" ed indicando, oltre ai dati del debitore, nel "Dettaglio pagamento" "Fondo Sanzioni Arera", l'importo ridotto di **euro 41.350,66** (quarantunomilatrecentocinquanta/66), nonché, nel campo causale, "Fondo Sanzioni Arera determinazione DSAI/8/2026/com";
 - ii. in alternativa al punto precedente, proseguire con l'ordinario procedimento sanzionatorio avviato con il presente provvedimento, con facoltà del Collegio di irrogare, nel provvedimento finale, sanzioni di ammontare anche più elevato di quella quantificata al punto 2 della presente determinazione;
5. di prevedere che il pagamento della sanzione amministrativa ridotta di cui al punto 4 i., previo adempimento debitamente documentato delle misure descritte – che dovranno essere comunicati all'Autorità mediante l'invio di prova documentale – determinino, ai sensi dell'articolo 13 dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com, l'estinzione del presente procedimento sanzionatorio;
6. di designare, ai sensi dell'articolo 5 dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com e degli articoli 13, comma 3, lettera b) e 16, comma 2, lettera b) dell'Allegato A alla deliberazione 201/2023/A quale responsabile del procedimento l'avv. Veronica Olmari, nella sua qualità di Responsabile dell'Unità Violazioni della Regolazione nei Mercati Energetici della Direzione Sanzioni e Impegni;

7. di comunicare che, ai sensi dell'articolo 3, comma 2, dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com, il termine di durata dell'istruttoria è di 140 (centoquaranta) giorni, decorrenti dalla comunicazione del presente provvedimento;
8. di comunicare che, ai sensi dell'articolo 3, comma 1, dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com, il termine per la comunicazione del provvedimento finale è di 250 (duecentocinquanta) giorni, decorrenti dalla comunicazione del presente provvedimento;
9. di avvisare che le comunicazioni, di cui all'articolo 9 dell'Allegato A alla deliberazione 598/2023/E/com, possono essere inviate tramite posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo protocollo@pec.arera.it, all'attenzione del Responsabile del procedimento e di invitare, altresì, i partecipanti al presente procedimento a comunicare, nel primo atto utile, l'eventuale casella di PEC o altro indirizzo (nel solo caso di assenza di indirizzo PEC) presso cui ricevere le comunicazioni relative al procedimento sanzionatorio avviato col presente provvedimento;
10. di avvisare che i soggetti che hanno titolo per partecipare al procedimento, ai sensi dell'articolo 6 dell'Allegato A della deliberazione 598/2023/E/com, possono presentare al Responsabile del procedimento richiesta di accesso agli atti del procedimento, secondo le modalità di cui al precedente punto 9;
11. di comunicare il presente provvedimento a SEGNOVERDE S.P.A. (P.IVA 01884540467) mediante PEC all'indirizzo segnoverde@pec.segnoverde.it e di pubblicarlo, con gli *omissis* apposti in ragione della riservatezza delle informazioni ivi contenute, sul sito *internet* dell'Autorità www.arera.it.

Milano, 18 maggio 2026

Il Direttore
avv. Michele Passaro