

800 166 654

SPORTELLO PER IL CONSUMATORE
ENERGIA E AMBIENTE



ARERA Autorità di Regolazione
per Energia Reti e Ambiente

Richiesta supporto Bonus Sociale



I Servizi smart help per l'energia e di reclamo per il settore idrico permettono di **risolvere rapidamente** le controversie con l'esercente interessato su specifiche materie.



Tra le controversie gestite tramite il servizio Smart Help, sono incluse le istanze dei clienti che lamentano problematiche inerenti il riconoscimento del **bonus sociale elettrico e/o gas e/o idrico**.



In particolare, lo Sportello gestisce i casi in cui un cliente finale lamenta:

- ❑ la mancata erogazione in bolletta del bonus elettrico economico e/o fisico, gas e/o idrico per fornitura individuale (diretta);
- ❑ il rigetto del bonus in presenza dei requisiti previsti dalla normativa;
- ❑ altre casistiche non riconducibili alle precedenti.

Cosa è il Bonus sociale?



Il **bonus sociale** è uno sconto sulla spesa per la fornitura di energia elettrica, di gas naturale e di acqua.

Il **bonus elettrico** è previsto sia nel caso di disagio economico che di disagio fisico se si utilizzano macchinari elettromedicali necessari per il mantenimento in vita; il **bonus gas e il bonus idrico** sono previsti solo per disagio economico.

800 166 654
SPORTELLO PER IL CONSUMATORE
ENERGIA E AMBIENTE



ARERA Autorità di Regolazione
per Energia Reti e Ambiente

Richiesta supporto Bonus Sociale



Bonus sociale per disagio economico



Dal **01/01/2021** i **bonus sociali elettrico, gas e idrico per disagio economico** sono **riconosciuti automaticamente ai cittadini/nuclei familiari che ne hanno diritto**. Per ottenere i bonus per disagio economico è sufficiente che ogni anno il cittadino/nucleo familiare presenti la Dichiarazione Sostitutiva Unica (DSU) necessaria per ottenere l'attestazione ISEE.



Le condizioni economiche per accedere al **bonus sociale per disagio economico (elettrico, gas e idrico)** sono:

- ❑ appartenere ad un nucleo familiare con indicatore ISEE non superiore a **9.530 euro**, oppure
- ❑ appartenere ad un nucleo familiare con almeno 4 figli a carico (**famiglia numerosa**) e indicatore ISEE non superiore a **20.000 euro**, oppure
- ❑ appartenere ad un nucleo familiare titolare di **Reddito di cittadinanza o Pensione di cittadinanza**;
- ❑ **limitatamente ai bonus sociali elettrico e gas** il valore soglia dell'ISEE di accesso alle agevolazioni per l'anno **2023** è stato elevato a **15.000 euro** e a **30.000 euro** per i nuclei familiari con almeno 4 figli a carico (**famiglia numerosa**)

800 166 654
SPORTELLO PER IL CONSUMATORE
ENERGIA E AMBIENTE



ARERA Autorità di Regolazione
per Energia Reti e Ambiente

Richiesta supporto Bonus Sociale



I requisiti che devono avere le forniture per accedere al **bonus sociale per disagio economico (elettrico, gas e idrico)** sono:

- ❑ uno dei componenti del nucleo familiare ISEE deve risultare intestatario di un contratto di fornitura elettrica e/o di gas naturale con **tariffa per usi domestici**. Per accedere al bonus sociale idrico è, invece, necessario che uno dei componenti del nucleo ISEE sia intestatario di un contratto di fornitura con **tariffa per uso domestico residente**;
- ❑ la fornitura deve essere attiva (ossia l'erogazione del servizio deve essere in corso) o temporaneamente sospesa per morosità;
- ❑ in alternativa, uno dei componenti del nucleo familiare ISEE deve usufruire di una fornitura condominiale (centralizzata) di gas naturale (tipologia «condominio con uso domestico») e/o idrica per usi civili e attiva;
- ❑ il gas naturale deve essere utilizzato per **riscaldamento e/o uso cottura cibi e/o produzione di acqua calda sanitaria**;
- ❑ il misuratore (contatore) del gas installato nell'abitazione **non deve essere di classe superiore a G6** (la classe massima del misuratore installato per le utenze domestiche).



Attenzione! Il **bonus gas** è previsto solo in caso di utilizzo di gas naturale (no GPL, no bombola, no teleriscaldamento).

800 166 654
SPORTELLO PER IL CONSUMATORE
ENERGIA E AMBIENTE



ARERA Autorità di Regolazione
per Energia Reti e Ambiente

Richiesta supporto Bonus Sociale



Bonus sociale per disagio fisico

Il bonus per disagio fisico, previsto solo per la **fornitura elettrica**, non viene erogato automaticamente. Possono accedervi gli utenti che utilizzano **apparecchiature elettromedicali salvavita** o gli utenti presso i quali vive un soggetto che utilizzi dette apparecchiature.

Per richiedere l'agevolazione è necessario **presentare domanda** presso i Comuni di residenza o i CAF abilitati:

- ❑ compilando l'apposito [Modulo B](#) ;
- ❑ allegando un [certificato ASL](#) che attesti la situazione di grave condizione di salute, la necessità di utilizzare le apparecchiature elettromedicali per supporto vitale, il tipo di apparecchiatura utilizzata, le ore di utilizzo giornaliero e l'indirizzo presso il quale è installata;
- ❑ allegando il documento di identità e il codice fiscale del richiedente e del malato se diverso dal richiedente.



La domanda deve essere presentata a nome dell'intestatario della fornitura elettrica ad uso domestico, anche se diverso dall'utilizzatore delle apparecchiature elettromedicali



Attenzione! Per la richiesta del bonus per disagio fisico, non è possibile utilizzare altre forme di certificazione delle situazioni invalidanti, quali ad esempio i certificati di invalidità civile.



Il bonus economico (elettrico, gas e idrico) e il bonus fisico sono cumulabili in presenza di tutti i requisiti.

800 166 654
SPORTELLO PER IL CONSUMATORE
ENERGIA E AMBIENTE



ARERA Autorità di Regolazione
per Energia Reti e Ambiente

Richiesta supporto Bonus Sociale



Dove posso reperire tutte le informazioni sul *Bonus sociale*?

Le informazioni sul bonus sociale sono disponibili sul sito dell'Autorità ai seguenti link:

- ❑ https://www.arera.it/it/consumatori/bonus_requisiti.htm
per *Bonus per disagio economico (elettrico, gas e idrico)*
- ❑ https://www.arera.it/it/consumatori/ele/bonusele_df.htm
per *Bonus elettrico per disagio fisico*

800 166 654
SPORTELLO PER IL CONSUMATORE
ENERGIA E AMBIENTE



ARERA Autorità di Regolazione
per Energia Reti e Ambiente

Richiesta supporto Bonus Sociale



Quando è possibile inviare una richiesta di supporto sul *Bonus* allo Sportello?

Il cliente che riscontri problematiche inerenti al riconoscimento del Bonus sociale elettrico e/o gas e/o idrico può inviare direttamente una richiesta di supporto allo Sportello. **Non è necessario** aver precedentemente inviato un reclamo scritto agli esercenti interessati.



Come inviare una richiesta di supporto sul Bonus allo Sportello?

- ❑ Accedendo tramite SPID o CIE (carta di identità elettronica) al [Portale dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente](https://www.sportelloperilconsumatore.it) che consente di gestire totalmente on-line la richiesta e di allegare i dati e la documentazione utile.
- ❑ Se impossibilitato ad accedere al Portale, inviando il modulo denominato “Richiesta Supporto per Bonus Sociale” scaricabile al link: <https://www.sportelloperilconsumatore.it/servizi/modulistica>

800 166 654
SPORTELLO PER IL CONSUMATORE
ENERGIA E AMBIENTE



ARERA Autorità di Regolazione
per Energia Reti e Ambiente

Richiesta supporto Bonus Sociale



Quali documenti è necessario allegare alla richiesta di supporto?

Devono essere allegati i seguenti documenti:

- ❑ copia completa di un documento di identità in corso di validità, qualora non si utilizzi il Portale con identificazione SPID/CIE per inviare la richiesta di supporto;
- ❑ copia del codice fiscale dell'intestatario della fornitura di energia elettrica e/o di gas e/o di acqua;
- ❑ descrizione dettagliata della problematica lamentata in merito al bonus sociale, con indicazione di un recapito telefonico;
- ❑ copia completa (tutte le pagine) dell'ultima fattura relativa al settore oggetto del reclamo;
- ❑ in caso di disagio economico, copia della dichiarazione ISEE inerente l'anno per il quale non si riscontra l'erogazione del bonus.

800 166 654
SPORTELLO PER IL CONSUMATORE
ENERGIA E AMBIENTE



ARERA Autorità di Regolazione
per Energia Reti e Ambiente

Richiesta supporto Bonus Sociale



Come procede lo Sportello, una volta ricevuta la richiesta?

Se la richiesta di supporto è completa, lo Sportello effettua le opportune verifiche anche con gli esercenti interessati e fornisce specifiche indicazioni per la soluzione della problematica