



# SMART Help

## Richiesta supporto Bonus Sociale



Il Servizio SMART Help permette di **risolvere rapidamente** le controversie con l' esercente interessato su specifiche materie, in deroga al tentativo obbligatorio di conciliazione.

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.



# SMART Help

## 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**)



# SMART Help

## 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).



# SMART Help

## 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.**



# SMART Help

## 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](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](https://www.arera.it/it/consumatori/ele/bonusele_df.htm)  
per *Bonus elettrico per disagio fisico*



# SMART Help

## Richiesta supporto Bonus Sociale



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

Il cliente che riscontri problematiche inerenti il 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](#) 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>



# SMART Help

## 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 SPID/CIE;
- ❑ 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.



# SMART Help

## Richiesta supporto Bonus Sociale



### Come procede lo Sportello, una volta ricevuta la richiesta?

Se la richiesta di supporto del cliente è **completa** di tutta la documentazione necessaria, lo Sportello, *entro 10 giorni lavorativi*, invia una comunicazione in cui richiede agli esercenti interessati (distributore e/o fornitore e/o gestore) di fornire specifici chiarimenti in merito alla problematica segnalata dal cliente e di porre in essere le misure necessarie alla risoluzione della problematica.

Se la richiesta di supporto del cliente **non è completa** della documentazione necessaria, lo Sportello invia una richiesta di integrazione *entro 10 giorni lavorativi*.



### In quanto tempo gli esercenti interessati (distributore e/o fornitore e/o gestore) devono fornire riscontro?

*Entro 20 giorni lavorativi* dalla richiesta dello Sportello.



### Come procede lo Sportello una volta ricevuta risposta dagli esercenti interessati?

Lo Sportello verifica il rispetto degli adempimenti richiesti e, in caso positivo, provvede alla chiusura della pratica.

In caso negativo, lo Sportello invia agli esercenti una richiesta di integrazione delle informazioni necessarie.