



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**.



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

- ❑ la mancata/tardiva erogazione in bolletta del Bonus (elettrico economico e/o fisico - gas per fornitura individuale) nonostante la domanda sia stata accettata;
- ❑ il rigetto della domanda 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 e di gas naturale, introdotto dal Governo e reso operativo dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente con la collaborazione dei Comuni, per consentire un risparmio alle famiglie in condizione di disagio economico e alle famiglie numerose.

Il **Bonus elettrico** è previsto sia nel caso di disagio economico che di disagio fisico, mentre il **Bonus gas** è previsto solo per disagio economico.



SMART Help

Richiesta supporto Bonus Sociale



Chi ha diritto al **Bonus sociale elettrico**?



Disagio economico

- ❑ Clienti domestici intestatari di un contratto di fornitura elettrica appartenenti ad un nucleo familiare con indicatore ISEE non superiore a **8.265 euro**, ovvero appartenenti ad un nucleo familiare con 4 o più figli a carico (famiglia numerosa) e con indicatore ISEE non superiore a **20.000 euro**.
- ❑ Titolari di Reddito di Cittadinanza (Rdc) o Pensione di cittadinanza (Pdc).



Disagio fisico

- ❑ Clienti domestici intestatari di un contratto di fornitura elettrica affetti da grave malattia che debbano utilizzare **macchine elettromedicali necessarie per il mantenimento in vita**.
- ❑ Clienti domestici intestatari di un contratto di fornitura elettrica presso i quali viva un malato grave che debba utilizzare **macchine elettromedicali necessarie per il mantenimento in vita**.



In presenza di tutti i requisiti, è possibile accedere al **Bonus elettrico** sia per disagio economico che per disagio fisico.



SMART Help

Richiesta supporto Bonus Sociale



Chi ha diritto al *Bonus sociale gas*?



Disagio economico

- ❑ Clienti domestici che utilizzano **gas naturale** con un contratto di fornitura diretto (sulla *fornitura individuale* deve essere installato un misuratore di gas di classe non superiore a G6) e/o con un impianto condominiale (fornitura centralizzata), se in presenza di un indicatore ISEE non superiore a **8.265 euro** o non superiore a **20.000 euro** per le famiglie con 4 o più figli a carico (famiglie numerose).



- ❑ Il **Bonus gas** NON è previsto in caso di utilizzo di gas GPL o in bombola.
- ❑ Il **Bonus gas** è cumulabile con il *Bonus elettrico*.



SMART Help

Richiesta supporto Bonus Sociale



Cosa cambia dal 01/01/2021?

Bonus sociale per disagio economico



Dal 01/01/2021 (secondo quanto stabilito dal Decreto Legge 26 ottobre 2019 n. 124 convertito con modificazioni dalla legge 19 dicembre 2019, n. 157) i **bonus sociali elettrico, gas e idrico per disagio economico saranno riconosciuti automaticamente ai cittadini/nuclei familiari che ne hanno diritto**. Non sarà, pertanto, più necessario presentare apposita domanda presso i Comuni di residenza o i CAF (o altri istituti) convenzionati.



- ❑ Le condizioni per accedere al **bonus sociale per disagio economico (elettrico, gas e idrico)** restano invariate.
- ❑ Per ottenere i **bonus per disagio economico** sarà sufficiente che ogni anno, a partire dal 2021, il cittadino/nucleo familiare presenti la Dichiarazione Sostitutiva Unica (DSU) necessaria per ottenere l'attestazione ISEE.
- ❑ **Bonus sociale per disagio fisico: non verrà erogato automaticamente** in quanto i beneficiari non risultano identificabili attraverso procedure automatiche.
- ❑ Analogamente a quanto accadeva prima del 01/01/2021 gli utenti che utilizzano apparecchiature elettromedicali salvavita o gli utenti presso i quali vive un malato che utilizzi dette apparecchiature **dovranno continuare a presentare apposita domanda presso i Comuni di residenza o i CAF abilitati**.



SMART Help

Richiesta supporto Bonus Sociale



L'Autorità con apposito provvedimento definirà le modalità applicative per l'erogazione automatica del **bonus sociale per disagio economico** (criteri di quantificazione, durata e decorrenza dell'agevolazione; modalità di erogazione per le utenze dirette e per le utenze condominiali; modalità di informazione e tutela dei clienti finali).

Indipendentemente dai tempi necessari per la definizione delle modalità applicative e per la predisposizione degli strumenti informatici necessari, il **bonus automatico per disagio economico** sarà comunque erogato agli aventi diritto per l'intero periodo di agevolazione, anche mediante il riconoscimento di eventuali quote già maturate.



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/bonus_sociale.htm
per *Bonus elettrico disagio economico e fisico*
- ❑ https://www.arera.it/it/bonus_gas.htm
per *Bonus gas*
- ❑ <https://www.arera.it/it/consumatori/idr/bonusidr.htm>
per *Bonus idrico*



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 può inviare direttamente una richiesta di supporto allo Sportello. **Non è necessario** aver precedentemente inviato un reclamo scritto agli esercenti interessati.



Quali documenti è necessario allegare al Modulo di richiesta?

Al Modulo, **compilato in ogni sua parte**, devono essere allegati i seguenti documenti:

- copia del codice fiscale dell'intestatario della fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale;
- copia integrale dell'ultima fattura ricevuta dal fornitore di energia elettrica e /o di gas naturale in caso di domanda *Bonus* accettata;
- copia integrale della fattura di energia elettrica e/o gas relativa al periodo in cui è stato richiesto il *Bonus* in caso di domanda respinta;
- copia dell'eventuale reclamo inviato al fornitore di energia elettrica e/o di gas nonché copia dell'eventuale risposta ricevuta;
- delega (se la richiesta è presentata da soggetto diverso dal titolare della fornitura).



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) 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) 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, comunica al cliente la chiusura della pratica.

In caso negativo, provvede all'invio di una richiesta di integrazione delle informazioni mancanti.