

COMUNICATO

Elettricità: clienti non vulnerabili, rientro in Maggior Tutela diritto sempre garantito se la richiesta arriva entro il 30 giugno

Publicato un chiarimento che indica l'obbligo dei venditori e le tempistiche per il passaggio

Milano, 18 aprile 2024 – Il rientro nel servizio di Maggior Tutela elettrico, per gli utenti domestici non vulnerabili, **può essere richiesto dal cliente fino al 30 giugno. Fa fede la data di ricezione della richiesta del cliente attraverso i canali, anche telefonici o telematici, indicati dall' esercente la Maggior Tutela.** Il chiarimento di Arera segue la Raccomandazione dell' Autorità agli esercenti il servizio di Maggior Tutela del 23 febbraio 2024, in materia di informazione e fruibilità delle modalità di attivazione del servizio.

I clienti domestici elettrici non vulnerabili, che si trovano attualmente nel mercato libero, hanno il diritto di chiedere il rientro nel servizio di Maggior Tutela fino al 30 giugno 2024, per essere trasferiti al Servizio a Tutele Graduali. La richiesta va inoltrata **all' esercente il servizio di Maggior Tutela nel Comune in cui si trova la fornitura.** Per chi non conoscesse il nome dell' esercente la Maggior Tutela, l' Autorità ricorda di aver predisposto una specifica [pagina](#) sul sito www.arera.it.

Gli **esercenti** di Maggior Tutela devono inoltrare al Sistema informativo integrato le richieste di switching secondo le tempistiche ordinarie; in tutti i casi sarà **garantito il passaggio al Servizio a Tutele Graduali. Fino alla decorrenza del Servizio a Tutele Graduali continuerà ad applicarsi il contratto in corso.**

Come per tutte le richieste di switching sarà sempre garantita la continuità della fornitura e senza alcun intervento sul contatore. **Nulla cambia invece per i clienti domestici vulnerabili¹** serviti in Maggior tutela che continueranno a usufruire del medesimo servizio anche dopo la scadenza del 1° luglio.

Per garantire che tutte le richieste formulate dai clienti entro il 30 giugno abbiano riscontro in tempi brevi, ARERA ribadisce agli **esercenti** la maggior tutela la **raccomandazione di facilitare la trasmissione da parte dei clienti domestici della documentazione contrattuale**, anche attraverso canali telematici che non richiedano forme di accreditamento e/o via posta elettronica, e di limitare il più possibile le tempistiche intercorrenti tra la data di ricevimento della richiesta del cliente e il

¹ I clienti domestici che, alternativamente:

- si trovano in condizioni economicamente svantaggiate (ad esempio percettori di bonus);
- versano in gravi condizioni di salute tali da richiedere l'utilizzo di apparecchiature medico-terapeutiche alimentate dall'energia elettrica (oppure presso i quali sono presenti persone in tali condizioni);
- sono soggetti con disabilità ai sensi dell'articolo 3 legge 104/92;
- hanno un'utenza in una struttura abitativa di emergenza a seguito di eventi calamitosi;
- hanno un'utenza in un'isola minore non interconnessa;
- hanno un'età superiore ai 75 anni.

caricamento da parte dell'esercente, chiarendo in particolare che il cliente ha facoltà di rinunciare al diritto di ripensamento.

L'Autorità ha ritenuto particolarmente importante diffondere il chiarimento anche in relazione al monitoraggio delle offerte relative al primo bimestre 2024, che mostra l'assenza di offerte nel libero mercato con un prezzo dell'energia più vantaggioso di quello garantito dal servizio di Maggior Tutela. ARERA ricorda infine la pagina web, raggiungibile anche dalla home page del sito, dedicata all'identificazione dell'esercente la Maggior Tutela tramite [motore di ricerca](#) attivabile inserendo il nome del Comune. Per ulteriori informazioni sul rientro in Tutela o per segnalare difficoltà con gli esercenti, è sempre a disposizione il **numero verde gratuito dello Sportello per il Consumatore Energia e Ambiente di ARERA: 800 166 654.**