

**DELIBERAZIONE 21 GENNAIO 2025**  
**10/2025/R/EEL**

**MODALITÀ PER CHIEDERE L'ACCESSO AL SERVIZIO A TUTELE GRADUALI DA PARTE DEI CLIENTI DOMESTICI VULNERABILI, IN ATTUAZIONE DELLE DISPOSIZIONI DELL'ARTICOLO 24 DELLA LEGGE 193/24**

**L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA  
RETI E AMBIENTE**

Nella 1324<sup>a</sup> riunione del 21 gennaio 2025

**VISTI:**

- la direttiva 2009/72/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 13 luglio 2009;
- la direttiva UE 2019/944 del Parlamento europeo e del Consiglio del 5 giugno 2019;
- il Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016;
- la legge 5 febbraio 1992, n. 104 (di seguito: legge 104/92);
- la legge 14 novembre 1995, n. 481;
- il decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79;
- il decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196;
- la legge 23 agosto 2004, n. 239;
- il decreto-legge 18 giugno 2007, n. 73 convertito con la legge 3 agosto 2007, n. 125 (di seguito: decreto-legge 73/07);
- il decreto legislativo 27 gennaio 2010, n. 11;
- la legge 13 agosto 2010, n. 129;
- il decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93 (di seguito: decreto legislativo 93/11);
- il decreto-legge 21 giugno 2013, n. 69, convertito con la legge 9 agosto 2013, n. 98;
- il decreto legislativo 4 luglio 2014, n. 102;
- la legge 4 agosto 2017, n. 124, ed in particolare l'articolo 1 dal comma 60 (di seguito: legge 124/17 o legge concorrenza 2017);
- la legge 27 dicembre 2017, n. 205;
- la legge 21 settembre 2018, n. 108;
- il decreto-legge 30 dicembre 2019, n. 162, convertito con la legge 28 febbraio 2020, n. 8;
- il decreto-legge 31 dicembre 2020, n. 183, convertito con la legge 26 febbraio 2021;
- il decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 210;
- il decreto-legge 6 novembre 2021, n. 152, convertito con la legge 29 dicembre 2021, n. 233;
- il decreto-legge 9 agosto 2022, n. 115, convertito con la legge 21 settembre 2022, n. 142;

- il decreto-legge 18 novembre 2022, n. 176, convertito con la legge 13 gennaio 2023, n. 6 (di seguito: decreto-legge 176/22);
- il decreto-legge 4 marzo 2023, n. 48, convertito con la legge 3 luglio 2023 n. 85;
- il decreto-legge 9 dicembre 2023, n. 181, convertito con la legge 2 febbraio 2024, n. 11 (di seguito: decreto-legge 181/23);
- la legge 16 dicembre 2024, n. 193 (di seguito: legge 193/24);
- il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244 (di seguito d.P.R. 244/01);
- il decreto del Ministro della Transizione ecologica 25 agosto 2022, n. 164;
- il decreto del Ministro dell’Ambiente e della Sicurezza energetica del 17 maggio 2023;
- la deliberazione dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 27 giugno 2007, 156/07;
- la deliberazione dell’Autorità 8 marzo 2012, 79/2012/R/com;
- la deliberazione dell’Autorità 19 luglio 2012, 301/2012/R/eel;
- la deliberazione dell’Autorità 30 luglio 2014, 398/2014/R/eel;
- la deliberazione dell’Autorità 16 ottobre 2014, 501/2014/R/com e, in particolare, l’Allegato A (di seguito: Bolletta 2.0);
- la deliberazione dell’Autorità 23 dicembre 2014, 649/2014/A (di seguito: deliberazione 649/2014/A) e l’Allegato A;
- la deliberazione dell’Autorità 14 ottobre 2015, 487/2015/R/eel;
- la deliberazione dell’Autorità 9 giugno 2016, 302/2016/R/com;
- la deliberazione dell’Autorità 7 luglio 2016, 369/2016/R/eel;
- la deliberazione dell’Autorità 4 agosto 2016, 463/2016/R/com;
- la deliberazione dell’Autorità 4 novembre 2016, 633/2016/R/eel;
- la deliberazione dell’Autorità 10 novembre 2016, 642/2016/E/com;
- la deliberazione dell’Autorità 18 aprile 2017, 252/2017/R/com;
- la deliberazione dell’Autorità 25 maggio 2017, 375/2017/R/com;
- la deliberazione dell’Autorità 27 luglio 2017, 555/2017/R/com;
- la deliberazione dell’Autorità 30 agosto 2017, 610/2017/R/com;
- la deliberazione dell’Autorità 10 novembre 2017, 746/2017/R/com;
- la deliberazione dell’Autorità 16 novembre 2017, 762/2017/I/eel;
- la deliberazione dell’Autorità 1° febbraio 2018, 51/2018/R/eel;
- la deliberazione dell’Autorità 15 febbraio 2018, 89/2018/R/com;
- la deliberazione dell’Autorità 27 dicembre 2018, 712/2018/R/com;
- la deliberazione dell’Autorità 19 febbraio 2019, 59/2019/R/com;
- la deliberazione dell’Autorità 5 marzo 2019, 85/2019/R/com;
- la deliberazione dell’Autorità 21 maggio 2019, 197/2019/R/com;
- la deliberazione dell’Autorità 25 giugno 2019, 270/2019/R/com;
- la deliberazione dell’Autorità 26 settembre 2019, 396/2019/R/eel;
- la deliberazione dell’Autorità 29 settembre 2020, 351/2020/R/eel;
- la deliberazione dell’Autorità 16 giugno 2020, 219/2020/R/com;
- la deliberazione dell’Autorità 7 luglio 2020, 261/2020/R/eel;
- la deliberazione dell’Autorità 29 settembre 2020, 356/2020/R/eel;

- la deliberazione dell’Autorità 27 ottobre 2020, 426/2020/R/com;
- la deliberazione dell’Autorità 24 novembre 2021, 491/2020/R/eel;
- la deliberazione dell’Autorità 9 dicembre 2021, 566/2021/R/eel;
- la deliberazione dell’Autorità 22 marzo 2022, 119/2022/R/eel;
- la deliberazione dell’Autorità 29 marzo 2022, 135/2022/R/com;
- la deliberazione dell’Autorità 10 maggio 2022, 208/2022/R/com;
- la segnalazione dell’Autorità 6 luglio 2023, 308/2023/I/eel;
- la deliberazione dell’Autorità 3 agosto 2023, 362/2023/R/eel (di seguito: deliberazione 362/2023/R/eel);
- la deliberazione dell’Autorità 3 agosto 2023, 383/2023/R/eel (di seguito: deliberazione 383/2023/R/eel);
- la deliberazione dell’Autorità 28 novembre 2023, 556/2023/R/com;
- la deliberazione dell’Autorità 9 dicembre 2023, 580/2023/R/eel (di seguito: deliberazione 580/2023/R/eel);
- la deliberazione dell’Autorità 19 dicembre 2023, 600/2023/R/eel;
- il vigente Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali;
- il vigente Testo integrato delle disposizioni dell’Autorità per l’erogazione dei servizi di vendita dell’energia elettrica di ultima istanza (di seguito: TIV);
- il Quadro strategico dell’Autorità per il quadriennio 2022-2025, approvato con deliberazione dell’Autorità 13 gennaio 2022, 2/2022/A.

#### **CONSIDERATO CHE:**

- l’articolo 2, comma 12, lettera h), della legge 481/95 intesta all’Autorità il potere di emanare direttive concernenti la produzione e l’erogazione dei servizi di pubblica utilità nei settori dell’energia elettrica e del gas naturale, ivi compresa la vendita al dettaglio;
- il decreto-legge 73/07 ha istituito il servizio di maggior tutela rivolto originariamente ai clienti domestici e alle piccole imprese connesse in bassa tensione con meno di 50 dipendenti e un fatturato annuo non superiore a 10 milioni di euro (di seguito: piccole imprese) senza un fornitore nel mercato libero, prevedendo che l’erogazione del servizio sia svolta dall’impresa distributrice territorialmente competente, anche mediante un’apposita società di vendita (di seguito: esercenti la maggior tutela); tale servizio è stato successivamente confermato dal decreto legislativo 93/11 (articolo 35, comma 2);
- la regolazione del servizio di maggior tutela compete all’Autorità che, ai sensi dell’articolo 1, comma 3, del decreto-legge 73/07, ne definisce le condizioni di erogazione nonché, *“transitoriamente”* e *“in base ai costi effettivi del servizio”*, i relativi corrispettivi da applicare;
- il TIV reca la disciplina delle condizioni contrattuali ed economiche di erogazione del servizio di maggior tutela ai clienti finali;
- la legge 124/17 (come da ultimo modificata dal decreto-legge 176/22) ha disposto un percorso di rimozione graduale della tutela di prezzo, per gruppi distinti di clienti

finali, a partire, in ordine cronologico, dalle piccole imprese, a cui hanno fatto seguito le microimprese - per le quali il servizio di maggior tutela è cessato rispettivamente da gennaio 2021 e da aprile 2023 - per addivenire, da ultimo, ai clienti domestici non vulnerabili per cui detto servizio è cessato l'1 luglio 2024;

- la citata legge ha demandato, tra l'altro:
  - all'Autorità sia di stabilire il livello di potenza contrattualmente impegnata identificativo delle microimprese, sia di adottare disposizioni per assicurare, dalle date di rimozione del servizio di maggior tutela, un *“servizio a tutele gradualità per i clienti finali senza fornitore di energia elettrica”*, nonché specifiche misure per prevenire ingiustificati aumenti dei prezzi e alterazioni delle condizioni di fornitura, a tutela di tali clienti;
  - all'allora Ministro dello Sviluppo Economico ora Ministro dell'Ambiente e della Sicurezza Energetica di adottare, con riferimento a entrambi i comparti di energia elettrica e gas naturale, un decreto, per definire le modalità e i criteri per l'ingresso consapevole nel mercato dei clienti finali, tenendo conto della necessità di concorrenza, pluralità di fornitori e di offerte nel libero mercato;
- il decreto legislativo 210/21, come da ultimo novellato dal decreto-legge 181/23, ha previsto che, *“a decorrere dalla data di cessazione del servizio di maggior tutela”*, (i) i clienti domestici classificati come vulnerabili abbiano diritto ad essere riforniti di energia elettrica, nell'ambito del servizio di vulnerabilità, secondo le condizioni disciplinate dall'Autorità a un prezzo che rifletta il costo dell'energia nel mercato all'ingrosso e costi efficienti del servizio di commercializzazione, determinati sulla base di criteri di mercato e che (ii) la società Acquirente Unico S.p.A. (di seguito: Acquirente Unico) svolga, secondo modalità stabilite dall'Autorità e basate su criteri di mercato, la funzione di approvvigionamento centralizzato dell'energia elettrica all'ingrosso per la successiva cessione agli esercenti il servizio di vulnerabilità (art. 11, comma 2);
- ai sensi del predetto decreto legislativo, inoltre, sono clienti vulnerabili i clienti domestici che soddisfano almeno una delle seguenti condizioni (art. 11, comma 1):
  - i. si trovano in condizioni economicamente svantaggiate o versano in gravi condizioni di salute, tali da richiedere l'utilizzo di apparecchiature medico-terapeutiche alimentate dall'energia elettrica, necessarie per il loro mantenimento in vita, ai sensi dell'articolo 1, comma 75, della legge 124/17;
  - ii. presso i quali sono presenti persone che versano in gravi condizioni di salute, tali da richiedere l'utilizzo di apparecchiature medico-terapeutiche alimentate dall'energia elettrica, necessarie per il loro mantenimento in vita;
  - iii. rientrano tra i soggetti con disabilità ai sensi dell'articolo 3 della legge 104/92;
  - iv. le cui utenze sono ubicate nelle isole minori non interconnesse;
  - v. le cui utenze sono ubicate in strutture abitative di emergenza a seguito di eventi calamitosi;
  - vi. di età superiore ai 75 anni;
- nelle more dell'adozione delle *“misure previste dall'articolo 11, comma 2, del decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 210, nei confronti dei clienti vulnerabili e in condizioni di povertà energetica”*, richiamate sopra, il decreto-legge 152/21 prevede

che “*ai clienti vulnerabili continui ad applicarsi il servizio di tutela di cui all’articolo 1, comma 2, del decreto-legge 18 giugno 2007, n. 73, convertito, con modificazioni, dalla legge 3 agosto 2007, n. 125*” (art. 16-ter, comma 3).

**CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:**

- in attuazione delle richiamate disposizioni della legge concorrenza 2017, l’Autorità ha pubblicato, per quanto qui rileva, la deliberazione 362/2023/R/eel che ha stabilito (A) i requisiti di accesso al servizio a tutele gradualali per i clienti domestici non vulnerabili e le relative condizioni di erogazione (di seguito: STG per i clienti domestici non vulnerabili o STG) e (B) le modalità di assegnazione dello stesso;
- con specifico riferimento ai requisiti di accesso al servizio, la citata deliberazione ha previsto che:
  - i. possano essere riforniti nell’ambito del STG solamente i clienti domestici non identificati come vulnerabili che risultino sprovvisti di un fornitore nel libero mercato (inclusi quelli che erano riforniti nel servizio di maggior tutela alla data del 30 giugno 2024, dopo la quale tale servizio è stato rimosso per i clienti domestici non vulnerabili); conseguentemente non è possibile richiedere l’attivazione del servizio da parte di clienti domestici non vulnerabili titolari di un contratto a condizioni di libero mercato;
  - ii. i clienti domestici vulnerabili continuino ad avere diritto a essere riforniti nel servizio di maggior tutela, nelle more dell’attivazione del servizio di vulnerabilità di cui al decreto legislativo 210/21;
  - iii. qualora successivamente all’attivazione del STG i clienti dichiarino il possesso o acquisiscano uno dei requisiti di vulnerabilità di cui al decreto legislativo 210/21 (ad esempio, per il compimento dei 75 anni d’età), questi siano trasferiti dal Sistema Informativo Integrato (di seguito: SII) al competente esercente il servizio di maggior tutela, così da garantire la corretta attribuzione del cliente finale al servizio di ultima istanza che gli spetta per legge; sotto il profilo procedurale, gli esercenti il STG, che ricevono dal SII (ovvero dal cliente che si autocertifica) l’informazione in merito alla sopravvenuta condizione di vulnerabilità del cliente finale ivi rifornito, effettuano una richiesta di risoluzione contrattuale, in esito alla quale il cliente divenuto vulnerabile è attivato dal SII nel servizio di maggior tutela;
- con la deliberazione 383/2023/R/eel, l’Autorità ha inoltre definito le modalità di identificazione dei clienti vulnerabili del mercato elettrico, prevedendo, in particolare, che:
  - i. il SII, in ciascun mese, provveda a identificare come vulnerabili a) i clienti finali titolari di bonus sociale per disagio economico nell’anno in corso o nell’anno precedente; b) i clienti finali titolari di bonus sociale per disagio fisico nel mese in corso; c) i clienti finali titolari di un punto di prelievo non disalimentabile; d) i clienti di età superiore a 75 anni, e renda l’informazione disponibile alla consultazione da parte delle relative controparti commerciali;

- ii. con riferimento alle altre condizioni di vulnerabilità non attualmente identificabili sulla base delle informazioni a disposizione del SII, gli esercenti la maggior tutela (ad ogni richiesta di rientro in maggior tutela) e gli esercenti il STG (ad ogni attivazione del servizio) informino rispettivamente i propri clienti dei requisiti per qualificarsi come vulnerabili e delle modalità per farlo, mettendo a disposizione gli appositi moduli di autocertificazione definiti dall’Autorità;
- iii. le informazioni sulla vulnerabilità dei clienti finali acquisite dai predetti esercenti siano trasferite al SII con le modalità di cui alla citata deliberazione 383/2023/R/eel.

**CONSIDERATO, ALTRESÌ, CHE:**

- in data 16 dicembre 2024 è stata pubblicata la legge 193/24 la quale prevede che *“i clienti domestici vulnerabili [...] hanno la facoltà di chiedere, entro il 30 giugno 2025, l’accesso al servizio a tutele gradualmente di cui alla deliberazione dell’Autorità di regolazione per energia, reti e ambiente (ARERA) n. 362/2023/R/eel del 3 agosto 2023, fornito dall’operatore aggiudicatario dell’area ove è situato il punto di consegna interessato”* e attribuisce all’Autorità il compito di stabilire, entro trenta giorni dalla data di entrata in vigore della stessa legge, *“le modalità di attuazione del presente articolo, ivi incluse quelle concernenti l’attestazione circa la sussistenza dei requisiti di vulnerabilità di cui al medesimo articolo 11, comma 1, del decreto legislativo n. 210 del 2021, dandone evidenza nel proprio sito internet istituzionale”* (art. 24);
- le citate disposizioni non riformano l’impianto normativo e regolatorio (richiamato nei precedenti gruppi di considerati) su cui si fonda l’attuale disciplina del STG per i clienti domestici non vulnerabili di cui alla deliberazione 362/2023/R/eel, ma introducono una deroga temporanea a detta disciplina, a favore dei soli clienti domestici vulnerabili, a cui viene riconosciuta, fino al 30 giugno 2025, la facoltà di chiedere l’accesso al STG, in alternativa al servizio di maggior tutela cui hanno diritto; da ciò ne consegue che i clienti domestici vulnerabili che non esercitino tale facoltà entro la scadenza ovvero coloro i quali acquisiscono il requisito di vulnerabilità successivamente al predetto termine, non potranno più richiedere di essere riforniti dall’esercente il STG (ma continueranno ad avere diritto a essere serviti nell’ambito del servizio di maggior tutela);
- inoltre, poiché la legge 193/24 lascia immutato l’attuale assetto dei servizi di ultima istanza previsti dal legislatore, ciascun cliente vulnerabile, anche qualora abbia manifestato la volontà di passare al STG, potrà scegliere di rientrare in ogni momento nel servizio di maggior tutela a cui continua, come detto, ad avere diritto; parimenti, qualora si trovi senza un fornitore nel libero mercato (anche per motivi indipendenti dalla propria volontà), sarà attivato il servizio di maggior tutela in quanto servizio di ultima istanza a lui dedicato, ferma restando la facoltà del cliente di richiedere, entro il 30 giugno 2025, l’accesso al STG;

- alla luce dell'attuale quadro normativo di riferimento, il cliente domestico vulnerabile che chiede di essere rifornito nel STG, alla fine del periodo di assegnazione del servizio (31 marzo 2027) sarà contrattualizzato nel mercato libero dal proprio esercente il STG secondo le modalità che saranno definite con successivo provvedimento, al pari degli altri clienti non vulnerabili ivi riforniti; resta ferma la sua possibilità di chiedere in ogni momento il rientro nel servizio di maggior tutela o nel servizio di vulnerabilità (quando sarà operativo);
- le disposizioni di cui alla legge 193/24 non hanno invece alcuna rilevanza per i clienti domestici non vulnerabili per cui la deroga introdotta in via legislativa non trova applicazione.

**RITENUTO CHE:**

- sia necessario e urgente dare attuazione alle disposizioni della legge 193/24, definendo le misure che devono essere adottate dagli esercenti il STG per dare seguito alle richieste dei clienti domestici vulnerabili di usufruire del servizio in questione nonché le modalità e i canali informativi di cui questi possono servirsi così da assicurare l'effettivo esercizio della facoltà riconosciuta ai predetti clienti dalla citata legge;
- ai fini di quanto sopra, si debba prevedere, in deroga all'attuale regolazione del TIV, che i clienti domestici vulnerabili nonché coloro i quali acquisiscano uno dei requisiti di vulnerabilità di cui al decreto legislativo 210/21 entro la data del 30 giugno 2025, possano chiedere, fino a tale scadenza, l'attivazione del STG (per voltura, cambio fornitore, nuova attivazione e cambio contratto per i clienti vulnerabili già titolari di una fornitura con il medesimo venditore che esercisce anche il STG), ovvero la permanenza nel servizio (nel caso di cliente già ivi rifornito) all'esercente responsabile dell'area in cui è ubicato il punto di prelievo nella titolarità del richiedente; al riguardo, sia opportuno precisare che gli esercenti il STG sono tenuti ad accettare le richieste presentate dai clienti che ne hanno titolo, fino al 30 giugno 2025; a tal fine, farà ovviamente fede la data di invio della richiesta del cliente trasmessa attraverso i canali indicati dall'esercente medesimo; inoltre, al fine di assicurare certezza alle relazioni giuridiche, sia altresì opportuno porre in capo all'esercente il STG uno specifico obbligo di mantenere traccia delle richieste del cliente finale;
- ai fini dell'attestazione dei requisiti di vulnerabilità da parte dei clienti richiedenti, sia altresì opportuno adottare le medesime modalità già previste dalla deliberazione 383/2023/R/eel per l'identificazione dei clienti vulnerabili del settore elettrico così da permettere una celere attuazione, da parte degli esercenti medesimi, delle misure ivi previste;
- inoltre, per garantire una rapida attivazione del STG per i clienti che ne faranno richiesta, compatibilmente con le tempistiche minime attualmente previste dalla regolazione, sia utile raccomandare agli esercenti di limitare quanto più possibile l'arco temporale intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta da parte del

- cliente finale e quella di trasmissione al SII dei dati necessari per l'attivazione del servizio;
- sia altresì opportuno precisare che, con particolare riferimento alle richieste di attivazione del STG, presentate dai clienti a ridosso della fine del mese di giugno, gli esercenti il servizio abbiano la facoltà di trasmettere al SII le richieste di *switching* anche successivamente al termine del 30 giugno 2025 purché non oltre il 10 agosto 2025; la decorrenza dello *switching*, per il passaggio del cliente vulnerabile al STG seguirà le normali tempistiche, pertanto:
    - le richieste di *switching* caricate dopo il 10 maggio ed entro il 10 giugno 2025 avranno decorrenza dal 1 luglio;
    - le richieste di *switching* caricate entro il 10 luglio 2025 avranno decorrenza dal 1 agosto;
    - le richieste di *switching* caricate entro il 10 agosto 2025 avranno decorrenza dal 1 settembre;
  - con specifico riferimento ai clienti già serviti nel STG, al fine di assicurare a coloro che acquisiscono i requisiti di vulnerabilità tra gennaio e giugno 2025 di poter esercitare in modo effettivo e consapevole la facoltà di continuare a usufruire del STG, sia opportuno sospendere, fino al predetto termine del 30 giugno 2025, le risoluzioni contrattuali normalmente effettuate dagli esercenti funzionali al passaggio di tali clienti verso il servizio di maggior tutela; successivamente a tale data, gli esercenti il STG dovranno riprendere a trasmettere al SII le risoluzioni contrattuali effettuate nei confronti dei clienti domestici vulnerabili che si trovano nel STG affinché il SII proceda all'attivazione del servizio di maggior tutela, fatta eccezione per quei clienti che avevano già esercitato, entro il termine di legge, la predetta facoltà di permanervi;
  - al fine di consentire al cliente domestico vulnerabile di esercitare agevolmente il diritto di chiedere l'attivazione del STG ovvero di continuare a essere servito in tale servizio (per i clienti già riforniti nel STG che diventano vulnerabili entro il 30 giugno 2025), sia necessario prevedere che gli esercenti il STG rendano disponibili nel proprio sito *internet*, con accesso diretto dalla propria *home page*, dandovi adeguata evidenza, le seguenti informazioni:
    - i. le modalità e i canali (tra cui almeno un canale telefonico, un canale digitale e, ove disponibile, lo sportello fisico) con cui i clienti domestici vulnerabili provenienti dal servizio di maggior tutela o dal mercato libero possono chiedere informazioni, nonché accedere al STG; al riguardo, si raccomanda anche l'utilizzo di strumenti che non richiedano forme di preventivo accreditamento del cliente;
    - ii. l'informazione sui termini per il diritto di ripensamento di cui beneficia il cliente finale qualora il contratto sia sottoscritto al di fuori dei locali commerciali o a distanza e le modalità con cui il cliente finale può richiedere l'esecuzione anticipata del contratto;
    - iii. le modalità e le tempistiche con cui i clienti già serviti nel STG che diventano vulnerabili entro il 30 giugno 2025 possono chiedere di continuare a essere ivi riforniti;

- iv. la documentazione necessaria per la richiesta di accesso al STG nonché i moduli di autocertificazione, definiti dall’Autorità e allegati alla presente deliberazione, per l’attestazione dei requisiti di vulnerabilità;
  - v. i riferimenti al sito *internet* e al numero di telefono dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente (di seguito: Sportello) per fornire assistenza informativa al cliente e il *link* al sito *internet* dell’Autorità;
- analogamente a quanto già disposto dalla deliberazione 383/2023/R/eel, si debba altresì prescrivere agli esercenti il STG di trasmettere al SII l’informazione sulla vulnerabilità dei clienti finali richiedenti (acquisita con le modalità di cui al precedente punto), previo adempimento agli obblighi di informativa verso i clienti di cui alla normativa *privacy*, entro tre giorni lavorativi dall’acquisizione di detta informazione;
  - inoltre, affinché i clienti domestici vulnerabili (o che lo diventino entro il 30 giugno 2025) siano edotti della possibilità di accedere al STG entro il termine previsto per legge, occorra prescrivere a tutti i venditori di riportare, all’interno dell’apposito spazio riservato alle comunicazioni dell’Autorità, in tutte le bollette utili emesse fino al 30 giugno 2025, un testo definito dall’Autorità, dal contenuto parzialmente differenziato a seconda che il cliente sia rifornito rispettivamente nel mercato libero, nel STG ovvero nel servizio di maggior tutela; nell’ambito di siffatta comunicazione, dovrà essere inoltre disponibile un *link* al sito dell’Autorità in cui reperire le informazioni riportate ai precedenti punti nonché i contatti dello Sportello;
  - sempre nell’ottica di offrire ai clienti ogni supporto informativo sul tema in questione, sia opportuno pubblicare, sul sito *internet* dell’Autorità, apposite pagine informative sui requisiti e le modalità per esercitare l’opzione di cui alla legge 193/24;
  - sia altresì opportuno coinvolgere le associazioni dei consumatori, nell’ambito del Tavolo consumatori superamento tutela, affinché dispongano di tutte le informazioni utili da veicolare ai clienti potenzialmente interessati anche attraverso le loro strutture organizzative operanti al livello territoriale più capillare;
  - le strette tempistiche, imposte dalla legge 193/24, per l’attuazione delle disposizioni ivi contenute, nonché le sottese esigenze di assicurare al cliente finale di poter tempestivamente esercitare l’opzione di accedere al STG, siano evidentemente incompatibili con i tempi necessari per lo svolgimento d’una preventiva consultazione;
  - sia pertanto opportuno, al fine di assicurare comunque le esigenze partecipative da parte dei soggetti interessati, fissare, ai sensi del comma 5.2 dell’Allegato A alla deliberazione 649/2014/A, un termine entro cui questi ultimi possono presentare osservazioni e proposte motivate sulle seguenti previsioni, ai fini della loro conferma o eventuale modifica, riguardanti:
    - gli adempimenti a carico degli esercenti il STG per i clienti domestici non vulnerabili;
    - le tempistiche dei predetti adempimenti;
  - sia necessario dare mandato al Gestore del SII di aggiornare, ove necessario senza procedere a previa consultazione, in ragione delle tempistiche attuative del presente provvedimento, le specifiche tecniche relative ai processi impattati dalle disposizioni

del presente provvedimento, entro 20 giorni dalla data di pubblicazione dello stesso, al fine di consentire:

- dal 1 marzo 2025 la trasmissione delle richieste di *switching* per l'accesso alle condizioni del STG;
- dal 1 maggio 2025 la trasmissione delle variazioni del codice offerta in RCU da parte degli esercenti il STG per i clienti già titolari di un contratto di fornitura con i medesimi esercenti.

### **DELIBERA**

1. di prevedere che i clienti domestici di cui al comma 2.3, lettera a), del TIV, che già possiedono i requisiti di vulnerabilità di cui all'articolo 11, comma 1 del decreto legislativo 210/21 nonché coloro i quali acquisiscono uno dei requisiti di vulnerabilità entro il 30 giugno 2025, possano chiedere, dalla data di acquisizione di tale requisito e fino alla scadenza del 30 giugno 2025, all'esercente il STG per i clienti domestici non vulnerabili responsabile dell'area in cui è ubicato il punto di prelievo nella titolarità del richiedente, le seguenti prestazioni:
  - i. voltura;
  - ii. attivazione di un nuovo punto di prelievo o di uno precedentemente disattivato;
  - iii. cambio fornitore di un cliente già titolare di un punto di prelievo (*switching*);
  - iv. cambio contratto per un cliente già titolare di una fornitura con il medesimo venditore che esercisce anche il STG;
  - v. prosecuzione della fornitura alle condizioni del STG per i clienti già ivi riforniti;
2. di prevedere che gli esercenti il STG abbiano facoltà di trasmettere al SII le richieste di *switching* ricevute dai clienti domestici vulnerabili a ridosso del termine del 30 giugno 2025 anche successivamente a tale termine purché non oltre il 10 agosto 2025;
3. di prevedere che, per le finalità di cui al precedente punto 1, gli esercenti il STG per i clienti domestici non vulnerabili informino il cliente finale di cui al comma 2.3, lettera a), del TIV della necessità di identificarsi come vulnerabile, fatta eccezione per il requisito anagrafico. Qualora la modalità dell'autocertificazione ex d.P.R. 445/00 sia ritenuta la più adeguata alla tutela dei diritti e delle libertà degli interessati ai sensi della normativa *privacy* applicabile, gli esercenti possono adoperare il Modulo 1 allegato al presente provvedimento per le prestazioni di cui al punto 1, da i. a iii. e il Modulo 2 per la prestazione di cui al punto 1 *sub.* iv. e v.;
4. di assoggettare gli esercenti il STG per i clienti domestici non vulnerabili all'obbligo di trasmettere al SII, con le modalità definite dal gestore del SII, l'informazione sulla condizione di vulnerabilità del cliente finale, come indicazione generica di vulnerabilità, acquisita con le modalità di cui al punto 3, entro tre giorni lavorativi:

- dall'acquisizione del punto di prelievo per le casistiche di cui al punto 1, da i. a iii., ovvero
  - dall'acquisizione dell'informazione sulla vulnerabilità per le casistiche di cui al punto 1, *sub. iv. e v.*;
5. di prevedere che, ai fini della verifica del rispetto della scadenza del 30 giugno 2025, faccia fede la data di invio della richiesta trasmessa dal cliente attraverso i canali indicati dall'esercente medesimo; è quindi onere dell'esercente il STG tenere traccia della predetta richiesta;
  6. di assoggettare gli esercenti il STG all'obbligo di sospendere temporaneamente, dalla data di entrata in vigore del presente provvedimento fino al 30 giugno 2025, le richieste di risoluzione contrattuale verso i clienti ivi riforniti che diventino vulnerabili nel predetto arco temporale così da permettere a tali clienti l'esercizio del diritto di permanere nel STG; a decorrere dall'1 luglio 2025, i clienti finali vulnerabili che, entro il termine del 30 giugno, abbiano fatto richiesta di essere forniti nell'ambito del STG, continuano a essere ivi serviti fino alla fine del periodo di assegnazione del servizio (31 marzo 2027), ferma restando la loro facoltà di concludere in ogni momento un nuovo contratto nell'ambito del mercato libero, ovvero con l'esercente la maggior tutela competente per area territoriale;
  7. di prevedere che gli esercenti il STG per i clienti domestici non vulnerabili riportino, entro 30 giorni dalla data di pubblicazione del presente provvedimento, nella *home page* del proprio sito *internet*, dandovi adeguata evidenza:
    - i. le modalità e i canali (tra cui almeno un canale telefonico, un canale digitale e, ove disponibile, lo sportello fisico) con cui i clienti domestici vulnerabili possono chiedere informazioni nonché le prestazioni di cui al punto 1, cercando di privilegiare strumenti che non richiedano forme di accreditamento del cliente;
    - ii. l'informazione sui termini per il diritto di ripensamento di cui beneficia il cliente finale qualora il contratto sia sottoscritto al di fuori dei locali commerciali o a distanza e le modalità con cui il cliente finale può richiedere l'esecuzione anticipata del contratto;
    - iii. la documentazione necessaria per la richiesta di accesso al STG nonché i Moduli di autocertificazione 1 e 2, predisposti dall'Autorità, allegati alla presente deliberazione, per l'attestazione dei requisiti di vulnerabilità;
    - iv. i riferimenti al sito *internet* e al numero verde dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente e il seguente *link* <http://www.arera.it/consumatori> alla pagina del sito dell'Autorità;
  8. di prevedere che i venditori siano tenuti a riportare in tutte le bollette utili emesse fino al 30 giugno 2025, all'interno dell'apposito spazio riservato alle comunicazioni dell'Autorità, sulla base dei criteri definiti ai sensi del comma 10.3, lettera b., della Bolletta 2.0, i seguenti testi in carattere **bold**:
    - i. per i clienti serviti nel servizio di maggior tutela: ***“Fino al 30 giugno 2025, in alternativa al servizio di maggior tutela in cui Lei è ora servito, può scegliere il contratto del servizio a tutele gradualmente (STG). Per individuare il fornitore STG competente nella Sua area e le informazioni per la scelta di tale servizio,***

- visiti il sito dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) [www.arera.it/consumatori](http://www.arera.it/consumatori) o contatti il numero verde 800.166.654.”;*
- ii. per i clienti serviti nel STG per i clienti domestici non vulnerabili: *“Se entro il 30 giugno 2025 Lei diventa cliente vulnerabile, come definito dalla normativa vigente, potrà continuare a essere fornito nel servizio a tutele graduali (STG), previa richiesta al Suo attuale fornitore. Per ulteriori informazioni sui requisiti dei clienti vulnerabili e su tale facoltà, visiti il sito dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) [www.arera.it/consumatori](http://www.arera.it/consumatori) o contatti il numero verde 800.166.654.”;*
  - iii. per i clienti serviti a condizioni di libero mercato: *“Se Lei è un cliente vulnerabile o lo diventa, ha diritto di essere fornito nel servizio di maggior tutela. Fino al 30 giugno 2025, in alternativa, può scegliere il contratto del servizio a tutele graduali (STG). Per individuare il fornitore STG competente nella Sua area e le informazioni per la scelta, visiti il sito dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) [www.arera.it/consumatori](http://www.arera.it/consumatori) o contatti il numero verde 800.166.654.”;*
9. di prevedere che, nel caso di cui al precedente punto iii., il venditore inserisca il relativo testo nell’apposito spazio in bolletta in alternativa al testo di cui al punto 6. *sub. ii.* della deliberazione 362/2023/R/eel, il quale dovrà essere inserito in almeno una bolletta del periodo luglio-dicembre 2025 qualora non già inserito nel semestre precedente;
  10. di pubblicare sulla pagina del sito *internet* dell’Autorità rivolta ai consumatori <http://www.arera.it/consumatori> le informazioni utili ai clienti domestici aventi diritto per chiedere di fruire del STG;
  11. di dare mandato al Gestore del SII di aggiornare, ove necessario senza procedere a previa consultazione, le specifiche tecniche relative ai processi impattati delle disposizioni del presente provvedimento, entro 20 giorni dalla data di pubblicazione dello stesso, al fine di consentire:
    - i. dal 1 marzo 2025, la trasmissione delle richieste di *switching* per l’accesso alle condizioni del STG;
    - ii. dal 1 maggio 2025, la trasmissione delle variazioni del codice offerta in RCU da parte degli esercenti il STG per i clienti già titolari di un contratto di fornitura con i medesimi esercenti;
  12. di prevedere che, nelle more dell’implementazione, nell’ambito del SII, della funzionalità di cui al precedente punto 11., *sub. ii.*, gli esercenti il STG consentano fin da subito l’accesso alle condizioni del STG ai clienti domestici vulnerabili già titolari di un contratto di fornitura con i medesimi esercenti;
  13. di prevedere altresì che, per le finalità di monitoraggio, con riferimento alla prestazione di cui al punto 1., *sub. iv.*, gli esercenti il STG trasmettano, entro il 31 maggio 2025, alla Direzione Servizi di sistema e Monitoraggio Energia, per ciascun mese, le seguenti informazioni:
    - codice POD;
    - data attivazione del STG;

14. di dare mandato al Direttore della Direzione Comunicazione e Media e al Direttore della Direzione Consumatori e Utenti per i seguiti di rispettiva competenza;
15. di prevedere che i soggetti interessati possano far pervenire all'indirizzo [protocollo@pec.arera.it](mailto:protocollo@pec.arera.it), entro dieci giorni dalla pubblicazione del presente provvedimento, le loro osservazioni e proposte motivate sulle previsioni adottate con la presente delibera e riguardanti:
  - gli adempimenti a carico degli esercenti il STG per i clienti domestici non vulnerabili;
  - le tempistiche dei predetti adempimenti;
16. di pubblicare la presente deliberazione e i Moduli 1 e 2 allegati al presente provvedimento sul sito internet dell'Autorità [www.arera.it](http://www.arera.it).

21 gennaio 2025

IL PRESIDENTE  
*Stefano Besseghini*