

**Testo coordinato con le integrazioni e modifiche apportate dalla deliberazione 167/2024/R/EEL**

**DELIBERAZIONE 28 NOVEMBRE 2023  
549/2023/R/EEL**

**COMPLETAMENTO DELLA REGOLAZIONE DEL SERVIZIO A TUTELE GRADUALI PER I CLIENTI DOMESTICI NON VULNERABILI DEL SETTORE DELL'ENERGIA ELETTRICA DI CUI ALLA LEGGE 4 AGOSTO 2017, N. 124 E MODIFICHE AGLI ALLEGATI A E C ALLA DELIBERAZIONE DELL'AUTORITÀ 362/2023/R/EEL**

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

Nella 1274<sup>a</sup> riunione del 28 novembre 2023

### **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 14 novembre 1995, n. 481;
- il decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79;
- il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244;
- la legge 23 agosto 2004, n. 239;
- la legge 3 agosto 2007, n. 125, che ha convertito, con modificazioni, il decreto-legge 18 giugno 2007, n. 73 (di seguito: decreto-legge 73/07);
- 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 legge 9 agosto 2013, n.98;
- il decreto legislativo 4 luglio 2014, n. 102;
- la legge 4 agosto 2017, n. 124, ed in particolare articolo 1 dal comma 60 (di seguito: legge 124/17 o legge concorrenza);
- la legge 27 dicembre 2017, n. 205;
- la legge 21 settembre 2018, n. 108;
- il decreto-legge 30 dicembre 2019, n. 162 convertito con legge 28 febbraio 2020, n. 8;
- il decreto-legge 31 dicembre 2020, n. 183 convertito con legge 26 febbraio 2021;
- il decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 210;

- il decreto-legge 6 novembre 2021, n. 152 convertito con legge 29 dicembre 2021, n. 233;
- il decreto-legge 9 agosto 2022, n. 115 convertito con legge 21 settembre 2022, n. 142;
- decreto-legge 18 novembre 2022, n. 176 convertito con legge 13 gennaio 2023, n. 6 (di seguito: decreto-legge 176/22);
- il decreto-legge 4 marzo 2023, n. 48 convertito con legge 3 luglio 2023 n. 85;
- il decreto del Ministro dell’Ambiente e della Sicurezza energetica del 17 maggio 2023 (di seguito: decreto ministeriale 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 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, come successivamente modificata e integrata;
- la deliberazione dell’Autorità 4 novembre 2016, 633/2016/R/eel;
- la deliberazione dell’Autorità 10 novembre 2016, 642/2016/E/com;
- la deliberazione 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 (di seguito: deliberazione 51/2018/R/eel);
- la deliberazione dell’Autorità 15 febbraio 2018, 89/2018/R/com;
- la deliberazione dell’Autorità 19 febbraio 2019, 59/2019/R/com;
- la deliberazione dell’Autorità 5 marzo 2019, 85/2019/R/com;
- deliberazione dell’Autorità 21 maggio 2019, 197/2019/R/com;
- la deliberazione dell’Autorità 16 giugno 2020, 219/2020/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 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 24 novembre 2021, 491/2020/R/eel (di seguito: deliberazione 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 maggio 2022, 208/2022/R/com (di seguito: deliberazione 208/2022/R/com);
- la deliberazione dell’Autorità 14 marzo 2023, 100/2023/R/com (di seguito: deliberazione 100/2023/R/com);
- la segnalazione dell’Autorità 6 luglio 2023, 308/2023/I/eel (di seguito: segnalazione 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);
- il vigente Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali (di seguito: Codice di condotta commerciale);
- 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 13 gennaio 2022, 2/2022/A;
- il documento per la consultazione 26 settembre 2019, 397/2019/R/eel recante *“Servizio di salvaguardia per i clienti finali domestici e piccole imprese del settore dell’energia elettrica di cui all’art. 1, comma 60 della legge n. 124/17”*;
- il documento per la consultazione dell’Autorità 16 giugno 2020, 220/2020/R/eel recante *“Servizio a tutele gradualı per le piccole imprese del settore dell’energia elettrica di cui all’art. 1, comma 60 della legge n. 124/17”*;
- il documento per la consultazione dell’Autorità 8 febbraio 2022, 45/2022/R/eel recante *“Servizio a tutele gradualı per le microimprese del settore dell’energia elettrica di cui all’art. 1, comma 60 della legge n. 124/17”*.

#### **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 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 fissato il termine di superamento del servizio di maggior tutela rispettivamente, al 1 gennaio 2021 per le piccole imprese (diverse dalle microimprese) e al 1 gennaio 2023 per le microimprese e per i clienti domestici (art. 1, comma 60);
- la medesima 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 della tutela di prezzo, 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;
- successivamente, il decreto-legge 152/21 ha lasciato invariata la data di cessazione della tutela di prezzo per le microimprese mentre, con riferimento ai clienti domestici dell'energia elettrica ha previsto che, a partire da gennaio 2023, in via transitoria e nelle more dello svolgimento delle procedure concorsuali per l'assegnazione del servizio a tutele gradualità, da concludersi entro il 10 gennaio 2024, questi continuano a essere riforniti in maggior tutela secondo gli indirizzi definiti con decreto dell'allora Ministro della Transizione Ecologica (ora Ministro dell'Ambiente e della Sicurezza Energetica) (art. 16-ter, commi 1 e 2);
- il decreto legislativo 210/21 ha inoltre previsto, *a decorrere dalla data di cessazione del servizio di maggior tutela*, un obbligo in capo ai fornitori di offrire, ai clienti vulnerabili, la fornitura di energia elettrica a un prezzo che rifletta il costo dell'energia nel mercato all'ingrosso, i costi efficienti del servizio di commercializzazione e le condizioni contrattuali e di qualità del servizio, come definiti dall'ARERA con uno o più provvedimenti e periodicamente aggiornati (art. 11, comma 2);
- ai sensi del predetto decreto legislativo 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 5 febbraio 1992, n. 104;
  - 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 richiamate misure a favore dei clienti vulnerabili di cui al decreto legislativo 210/21, il decreto-legge 152/21 proroga transitoriamente il servizio di maggior tutela anche per questi clienti (art. 16-ter, comma 3);
- il recente decreto ministeriale del 17 maggio 2023, recante le misure per l'ingresso consapevole dei clienti domestici nel mercato libero, ha disposto *“al fine di garantire condizioni concorrenziali e pluralità di offerte, la necessità di introdurre meccanismi di gradualità nella transizione al mercato libero”*, prevedendo a tal fine che i clienti domestici non vulnerabili che, alla data della rimozione del servizio di maggior tutela, non abbiano stipulato un contratto per la fornitura dell'energia elettrica sul mercato libero siano assegnati al servizio a tutele graduali disciplinato dall'Autorità (art. 2, comma 1);
- per ultimo, il decreto-legge 48/23 ha previsto che, *“[...] all'interno degli schemi delle procedure competitive di cui al decreto ministeriale di attuazione dell'articolo 1, comma 60-bis, della legge 4 agosto 2017 n. 124, è applicato, nel passaggio dal mercato tutelato al mercato servizi a tutele graduali (STG) e successivamente al mercato libero, l'obbligo dell'utilizzo dell'istituto della clausola sociale in applicazione di quanto previsto dall'articolo 1, comma 10, della legge 28 gennaio 2016, n. 11, e nel rispetto delle previsioni del contratto collettivo nazionale di lavoro del personale dipendente da imprese esercenti servizi di telecomunicazioni”* (art. 36-ter).

**CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:**

- in attuazione delle richiamate disposizioni della legge concorrenza, l'Autorità ha pubblicato in successione:
  - i. dapprima, la deliberazione 491/2020/R/eel che ha stabilito:
    - la soglia di potenza, pari o inferiore a 15 kW contrattualmente impegnati, per l'individuazione delle microimprese che, fino al 31 dicembre 2022, hanno avuto titolo a beneficiare del servizio di maggior tutela;
    - le condizioni di erogazione del servizio a tutele graduali, destinato alle piccole imprese del settore dell'energia elettrica, sia per il periodo di *assegnazione provvisoria* (ossia il periodo interinale di sei mesi precedente lo svolgimento delle procedure concorsuali), sia per il periodo di *assegnazione a regime*, a partire dal 1 luglio 2021;
    - le modalità di assegnazione del servizio a mezzo di procedure concorsuali per aree territoriali;
  - ii. successivamente, la deliberazione 208/2022/R/eel che ha definito la regolazione e le modalità di affidamento del servizio a tutele graduali per le microimprese, a partire dalla regolazione dell'omologo servizio destinato alle piccole imprese, ancorché con alcune distinzioni motivate dalle diverse caratteristiche (sia dimensionali che in termini di numerosità della platea) che connotano le microimprese;
  - iii. da ultimo, la deliberazione 362/2023/R/eel che ha stabilito (A) le condizioni economiche e contrattuali di erogazione del servizio a tutele graduali per i

clienti domestici non vulnerabili (di seguito: STG per i clienti domestici non vulnerabili o STG) e (B) le modalità di assegnazione dello stesso, replicando sostanzialmente la disciplina di cui alla deliberazione 208/2022/R/eel, anche in considerazione delle similarità dei clienti domestici (sotto il profilo dei livelli di consumo individuali) con le microimprese, ancorché con alcune differenze riferite principalmente al disegno d'asta e a taluni requisiti di partecipazione, in ragione del numero di punti di prelievo, oggetto delle prossime procedure concorsuali, di gran lunga più elevato rispetto a quello delle microimprese;

- con specifico riferimento alle condizioni economiche di erogazione del servizio (A), la citata deliberazione prevede, tra l'altro, che sia applicato al cliente un prezzo relativo alla materia energia pari alla somma di:
  - (i) un prezzo variabile soggetto ad aggiornamenti periodici a copertura dei costi di approvvigionamento (acquisto energia e dispacciamento, incluso il corrispettivo mercato della capacità, ad esclusione dei corrispettivi di sbilanciamento e di aggregazione misure);
  - (ii) un corrispettivo specifico, definito dall'Autorità prima delle procedure concorsuali, in quota energia (c€/kWh), a copertura dei costi di sbilanciamento di un operatore efficiente del libero mercato ( $C_{SED}$ );
  - (iii) un prezzo unico a livello nazionale, espresso c€/POD/anno, determinato sulla base dei prezzi di aggiudicazione emersi in sede di gara, che incorpora le restanti voci di costo (parametro  $\gamma$ );
  - (iv) un corrispettivo (in c€/kWh), a copertura dei saldi di perequazione relativi al STG per i clienti domestici non vulnerabili (corrispettivo  $C_{PSTGD}$ );
- con riferimento alle regole di aggiudicazione del servizio attraverso procedure concorsuali (B), la deliberazione 362/2023/R/eel, prevede, in sintesi che:
  - (i) Acquirente Unico sia responsabile della gestione delle procedure concorsuali e della redazione del Regolamento di gara in conformità alle disposizioni della predetta deliberazione ed entro le scadenze ivi indicate;
  - (ii) si faccia ricorso a un meccanismo d'asta a turno unico, in busta chiusa;
  - (iii) ciascun partecipante formuli la propria offerta (in c€/POD/anno), indicando, rispetto alle aree per le quali presenta un'offerta, il numero totale di quelle che si impegna a servire in caso di aggiudicazione; tale numero di aree aggiudicabili non può eccedere quello comunicato da Acquirente Unico, prima che abbia inizio l'asta, il quale è determinato, sulla base del numero medio di punti di prelievo di ciascuna area territoriale, in modo tale che ciascun partecipante non possa incrementare la propria base clienti di partenza di più di 5 volte;
  - (iv) sia applicato al valore delle offerte formulate in sede di gara un tetto massimo (*cap*), definito dall'Autorità prima delle aste, ma non rivelato ai partecipanti;
  - (v) ciascun partecipante possa aggiudicarsi un numero massimo di aree pari al minore tra il valore comunicato da Acquirente unico (*sub. iii.*) e 7, corrispondente al 30% del numero totale di aree messe all'asta;



- (vi) l'assegnazione delle aree territoriali ai partecipanti avvenga, nel rispetto dei vincoli di cui ai precedenti punti e sulla base della combinazione di aree che minimizza il prezzo medio pagato dal cliente finale;
- (vii) qualora per due o più operatori vi siano delle combinazioni di aree potenzialmente assegnabili che diano il medesimo risultato in termini di prezzo minimo di erogazione del servizio, ai fini dell'attribuzione delle aree ai partecipanti interessati si ricorra al sorteggio con modalità telematica;
- (viii) si ricorra a un'asta di "riparazione" per l'affidamento delle aree rimaste non assegnate, svolta con le stesse modalità dell'asta madre ma senza applicazione del limite del 30% al numero di aree aggiudicabili da ciascun partecipante;
- (ix) il servizio sia assegnato agli aggiudicatari per un periodo di tre anni;
- inoltre, tra le iniziative informative rivolte ai clienti finali per renderli edotti in merito sia al passaggio al STG (nel caso di clienti non vulnerabili) sia alla natura e alle condizioni di erogazione di detto servizio, la deliberazione 362/2023/R/eel prevede altresì un obbligo:
  - in capo agli esercenti la maggior tutela uscenti, di allegare, nel periodo intercorrente da settembre 2023 a marzo 2024, ad almeno due bollette, di cui la seconda inviata al cliente nel periodo da gennaio a marzo 2024, in un foglio separato (ovvero, nel caso di bolletta in formato dematerializzato, in file separato oppure all'interno del file della bolletta nella prima pagina del documento), un'informativa con testo standardizzato definito dall'Autorità;
  - in capo agli esercenti il STG, di trasmettere ai clienti per cui si attivi tale servizio un'apposita comunicazione recante le informazioni essenziali sul STG, sull'identità dell'esercente e sulla facoltà del cliente di passare al mercato libero, nonché sulle modalità per attestare l'eventuale titolarità dei requisiti per essere classificato come vulnerabile secondo quanto previsto dalla deliberazione 383/2023/R/eel;
- la deliberazione 362/2023/R/eel ha poi rinviato a successivo provvedimento la definizione:
  - del valore del corrispettivo  $C_{SED}$ ;
  - del valore del prezzo massimo ai fini dell'ammissione delle offerte presentate in sede di gara, da rendere noto ai partecipanti solo a conclusione delle procedure concorsuali;
  - degli interventi di attuazione delle disposizioni di cui al decreto-legge 48/23 in tema di clausola sociale pur rimarcandone le criticità, già evidenziate nella segnalazione 308/2023/I/eel, anche in ragione del tempo assai limitato che residua alla data delle aste;
- la richiamata deliberazione ha infine disposto appositi interventi di verifica degli obblighi di aggiornamento, in capo agli esercenti la maggior tutela, dei dati presenti nelle anagrafiche dei punti di prelievo riforniti in maggior tutela e che saranno trasferiti agli esercenti il STG ai fini della fatturazione e del contatto dei clienti medesimi.

**CONSIDERATO, ALTRESÌ, CHE:**

- in esito all'adozione della deliberazione 362/2023/R/eel, è emersa l'esigenza di rafforzare ulteriormente gli strumenti informativi a disposizione dei clienti finali affinché questi possano, da un lato, reperire ancora più agevolmente il nominativo del nuovo esercente il STG che sarà responsabile dell'erogazione del servizio nell'area in cui questi risiedono e, dall'altro, conoscere, in aggiunta alle condizioni economiche del servizio, anche la relativa spesa annua stimata così da poterla confrontare con quella delle altre offerte disponibili sul libero mercato ai fini della scelta dell'offerta che meglio si addice alle proprie esigenze.

**CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:**

- con specifico riferimento alle condizioni contrattuali del servizio di maggior tutela che continuerà a trovare transitoriamente applicazione nei confronti dei clienti vulnerabili anche in esito all'attivazione del STG per i clienti domestici non vulnerabili, è emersa l'esigenza di chiarire il contenuto dell'articolo 12.3 del TIV che disciplina la casistica in cui non deve essere richiesto al cliente finale il deposito cauzionale; la medesima esigenza è emersa anche con riferimento alle modalità di applicazione dell'analoga disposizione prevista dall'Allegato A alla deliberazione 362/2023/R/eel per il STG per i clienti domestici non vulnerabili.

**CONSIDERATO, INFINE, CHE:**

- la deliberazione 100/2023/R/com con cui sono state definite le modalità di superamento del servizio di tutela gas per i clienti domestici non vulnerabili ha, tra le altre cose, adeguato il Codice di condotta commerciale indicando che la soppressione della scheda di confrontabilità di cui agli Allegati 1, 2 e 3 del predetto codice relativamente sia al gas naturale che all'energia elettrica, sarebbe avvenuta a partire dalla data di rimozione del rispettivo servizio di tutela;
- al momento dell'adozione del suddetto provvedimento non era ancora stata pubblicata la deliberazione 362/2023/R/eel che ha stabilito il 1 aprile 2024 quale data di attivazione del STG per i clienti domestici non vulnerabili, da cui il servizio di maggior tutela cesserà per i medesimi clienti.

**RITENUTO CHE:**

- in vista dell'approssimarsi delle procedure concorsuali per l'assegnazione del STG per i clienti domestici non vulnerabili previste a dicembre 2023, sia necessario e urgente stabilire il valore del corrispettivo  $C_{SED}$  che concorre alla formazione del prezzo applicato ai clienti che saranno ivi riforniti, con congruo anticipo rispetto alle stesse, così da permettere ai partecipanti di tenerne conto ai fini della formulazione della propria offerta;
- per le medesime ragioni di cui sopra, si debbano altresì determinare i valori del *cap* applicato ai prezzi offerti in sede di gara;



- con riferimento al corrispettivo  $C_{SED}$  (espresso in €/kWh), sia opportuno definire il valore dello stesso, a partire dai dati storici, messi a disposizione da Terna, dei costi di sbilanciamento di un campione significativo di utenti del dispacciamento, riferiti a un arco temporale di 12 mesi, intercorrente da settembre 2022 ad agosto 2023;
- con riferimento alla determinazione del *cap* applicato ai prezzi offerti in sede di gara, sia opportuno contemperare la duplice esigenza, da un lato, di prevenire il rischio di prezzi sproporzionati rispetto al costo del servizio in cui si potrebbe incorrere qualora in certe aree le gare risultino scarsamente competitive e dall'altro, di limitare il rischio di aree non assegnate; a tal fine sia pertanto opportuno effettuare tale quantificazione a partire dalla stima dei costi di erogazione del servizio nelle varie aree territoriali sulla base delle informazioni di costo di un campione di operatori rappresentativo di una quota significativa del mercato *retail* e delle informazioni pre-gara;
- in merito al valore del *cap* di cui al precedente punto, si debba altresì precisare che questo non tiene conto dei costi che gli esercenti il STG dovranno sostenere per assorbire il personale coinvolto dalla clausola sociale di cui al decreto-legge 48/23, dal momento che l'arco temporale intercorrente tra l'adozione della norma in questione e la data di svolgimento delle aste risulta, come già evidenziato nella segnalazione 308/2023/I/eel, del tutto insufficiente per l'esecuzione delle attività prodromiche all'implementazione di detta clausola nell'ambito delle imminenti procedure concorsuali (inclusa la raccolta, da oltre un centinaio di esercenti il servizio di maggior tutela, di tutte le informazioni a tal fine necessarie); a fronte di simile circostanza sia necessario prevedere che i costi del personale coinvolto dalla clausola sociale siano riconosciuti successivamente agli esercenti il STG che dovranno assorbire detto personale, con modalità che saranno definite con apposito provvedimento, sulla base di criteri che promuovano comportamenti efficienti da parte degli operatori e la minimizzazione degli oneri a carico dei clienti finali;
- inoltre, al fine di potenziare gli ausili informativi a disposizione dei clienti finali non vulnerabili che dovranno affrontare il passaggio al nuovo STG, sia altresì opportuno prevedere l'inserimento, nella seconda comunicazione allegata alla bolletta che dovrà essere trasmessa dagli esercenti il servizio di maggior tutela ai propri clienti, nel periodo intercorrente tra gennaio e marzo 2024, anche l'indicazione, per ciascuna area territoriale, del nominativo dell'esercente il STG; simile misura permetterebbe al cliente finale di conoscere con congruo anticipo e ancora più agevolmente l'identità del nuovo fornitore attraverso l'informativa in bolletta, in aggiunta ai canali già a tal fine disponibili (ossia, il sito dell'Autorità e lo Sportello per il consumatore di Energia e Ambiente);
- sempre nell'ottica di supportare il cliente finale e fornirgli tutte le informazioni che possano essergli utili per comprendere le nuove condizioni di fornitura che gli saranno applicate nell'ambito del STG e confrontarle con quelle del mercato libero, sia altresì opportuno prevedere l'inserimento, nella comunicazione che sarà trasmessa dagli esercenti il STG ai clienti per cui si attiverà detto servizio, di un apposito codice che sarà reso disponibile agli esercenti dal SII, con le modalità da questo definite, e che potrà essere adoperato dai clienti finali per simulare sul Portale Offerte la spesa annua stimata del servizio in questione;

- inoltre, poiché a fronte delle prospettate attività di verifica e bonifica delle anagrafiche dei punti di prelievo serviti in tutela potrebbero aumentare le richieste di voltura da parte dei clienti finali, si ritiene opportuno introdurre una deroga temporanea, per un periodo di un anno, all'applicazione del contributo in quota fissa, attualmente richiesto dagli esercenti la maggior tutela ai clienti finali che effettuano questa prestazione, così da rimuovere eventuali deterrenti o barriere per il cliente finale che voglia regolarizzare la situazione del punto di prelievo richiedendo la voltura;
- ancora, in continuità con l'attuale regolazione di cui al Codice di condotta commerciale, sia opportuno prevedere che, fino alla data di attivazione del STG, tutti i venditori continuino a consegnare ai clienti finali domestici, in occasione della proposta di un'offerta di un contratto di fornitura di energia elettrica nel mercato libero e, in ogni caso, prima della conclusione del contratto di fornitura, la scheda di confrontabilità; saranno invece definiti con successivo provvedimento altri ulteriori interventi a supporto del cliente finale e a rafforzamento della trasparenza e della confrontabilità delle offerte, che troveranno applicazione a partire dalla data di rimozione del servizio di maggior tutela per i clienti domestici non vulnerabili;
- infine, sia opportuno chiarire che l'articolo 12.3 del TIV debba essere interpretato nel senso che, qualora un cliente finale titolare del punto di prelievo per cui si attivi il servizio di maggior tutela richieda la domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito, l'esercente la maggior tutela non deve addebitare in bolletta alcun deposito cauzionale né deve richiedere il pagamento della bolletta con modalità diverse dalla domiciliazione, ove questa sia stata effettivamente attivata dal cliente finale in tempo utile rispetto all'emissione di detta bolletta. La medesima regola vale anche per il STG per i clienti domestici non vulnerabili in cui trova applicazione analoga disposizione in tema di deposito cauzionale ai sensi dell'articolo 48.5, lettera b) dell'Allegato A alla deliberazione 362/2023/R/eel.

## **DELIBERA**

1. di apportare le seguenti modifiche all'Allegato A alla deliberazione 362/2023/R/eel:
  - i. all'articolo 4, comma 4.9, lettera d), dopo il punto ii. e aggiunto il seguente punto iii.:  
"iii. che con l'apposito codice, di cui si dà adeguata evidenza, il cliente può simulare nel Portale Offerte la stima della spesa annua del servizio a tutele gradual;"
  - ii. la Tabella 21 è sostituita con la seguente tabella:

**Tabella 21: corrispettivo C<sub>SED</sub> di cui al comma 48.10**

<b>Corrispettivo C<sub>SED</sub></b>	centesimi di euro/kWh
	0,056

2. di approvare i valori del tetto massimo di cui all'articolo 11, comma 11.1 dell'Allegato B alla deliberazione 362/2023/R/eel, differenziati per ciascuna area territoriale, riportati nell'Allegato A alla presente deliberazione, di cui forma parte integrante;
3. di sostituire, con efficacia dal 10 gennaio 2024, l'Allegato C alla deliberazione 362/2023/R/eel con il presente Allegato C che dovrà essere debitamente compilato dagli esercenti la maggior tutela con i nominativi degli esercenti il STG per i clienti domestici non vulnerabili;
4. di prevedere che, in occasione della proposta di un'offerta di un contratto di fornitura di energia elettrica nel mercato libero e in ogni caso prima della conclusione del contratto di fornitura, il venditore sia tenuto, fino a successivo diverso provvedimento dell'Autorità, a continuare a fornire al cliente finale domestico la scheda di confrontabilità della spesa di cui all'Allegato 1 al Codice di condotta commerciale vigente al 31 dicembre 2023, compilata secondo i criteri del Titolo VI del Codice di condotta medesimo, ad esclusione delle offerte per le quali non sia pubblicata la stima della spesa annua sul Portale Offerte; nel caso di conclusione del contratto mediante tecniche di comunicazione a distanza che non consentono la trasmissione immediata del documento, la suddetta Scheda di confrontabilità deve essere trasmessa al più tardi entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla conclusione del contratto e comunque, in ogni caso, prima dell'attivazione della fornitura, in forma cartacea o, a scelta del cliente finale, su altro supporto durevole.  
Il venditore inserisce altresì nella scheda, prima della sezione "Stima della spesa annua escluse le imposte (in euro)", la frase: "Le condizioni economiche e contrattuali del servizio di maggior tutela, la cui stima di spesa annua è riportata nella presente scheda, sono disponibili solo per i clienti vulnerabili, come definiti dalla normativa vigente. Per ottenere ulteriori informazioni consulti il sito dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente [www.arera.it/consumatori](http://www.arera.it/consumatori) o chiami il numero verde 800.166.654".
5. di prevedere che, dalla data di pubblicazione del presente provvedimento fino al 31 dicembre 2024, l'articolo 11, comma 11.1, lettera c), rispettivamente del TIV e dell'Allegato A alla deliberazione 362/2023/R/eel non trovi applicazione;
6. di dare mandato al Gestore del SII in qualità di gestore del Portale Offerte di:
  - i. definire le modalità e le tempistiche per la trasmissione agli esercenti il STG per i clienti domestici non vulnerabili del codice associato al predetto servizio funzionale alla simulazione, da parte dei clienti ivi serviti, della relativa stima della spesa annua nel Portale Offerte;
  - ii. di adeguare le Specifiche Tecniche dei processi per lo sviluppo della funzionalità di cui al precedente punto i. che sarà riservata ai soli clienti per cui si attiva il STG per i clienti domestici non vulnerabili;
7. di trasmettere la presente deliberazione ad Acquirente unico S.p.A.;
8. di pubblicare la presente deliberazione, ad eccezione dell'Allegato A, nonché gli Allegati A e C alla deliberazione 362/2023/R/eel, così come modificati dal presente provvedimento, sul sito internet dell'Autorità [www.arera.it](http://www.arera.it).



28 novembre 2023

IL PRESIDENTE  
*Stefano Besseghini*