

**DELIBERAZIONE 18 FEBBRAIO 2025**

**48/2025/R/EEL**

**CONFERMA DELLE MODALITÀ PER CHIEDERE L'ACCESSO AL SERVIZIO A TUTELE GRADUALI DA PARTE DEI CLIENTI DOMESTICI VULNERABILI, DI CUI ALLA DELIBERAZIONE DELL'AUTORITÀ 10/2025/R/EEL**

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

Nella 1328<sup>a</sup> riunione del 18 febbraio 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;
- la deliberazione dell’Autorità 21 gennaio 2025, 10/2025/R/eel (di seguito: deliberazione 10/2025/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 graduali 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 graduali 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);
- a tali previsioni l'Autorità ha dato attuazione con la deliberazione 10/2025/R/eel che ha definito (A) 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 (B) le modalità e i canali informativi di cui i medesimi clienti possono servirsi così da assicurare l'effettivo esercizio della facoltà loro riconosciuta dalla citata legge 193/24;
- in particolare, quanto alle misure *sub* (A), la citata deliberazione ha previsto che:
  - i. i clienti domestici vulnerabili, ovvero 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 data, l'attivazione del STG (per volta, attivazione di un nuovo punto di prelievo o di uno precedentemente disattivato, cambio fornitore di un cliente già titolare di un punto di prelievo e cambio contratto per un cliente già titolare di una fornitura con il medesimo venditore che esercisce anche il STG), ovvero la prosecuzione della fornitura alle condizioni del STG (per i clienti già ivi riforniti) all'esercente responsabile dell'area in cui è ubicato il punto di prelievo nella titolarità del richiedente;

- ii. ai fini dell'attestazione dei requisiti di vulnerabilità da parte dei clienti richiedenti, ad eccezione del requisito anagrafico, si possano adottare le medesime modalità già previste dalla deliberazione 383/2023/R/eel per l'identificazione dei clienti vulnerabili del settore elettrico, ivi inclusa la modalità dell'autocertificazione;
  - iii. gli esercenti il STG per i clienti domestici non vulnerabili siano tenuti a trasmettere al SII, con le modalità definite dal gestore del SII, l'informazione sulla condizione di vulnerabilità del cliente finale;
  - iv. gli esercenti il STG sospendano 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;
  - v. il gestore del SII aggiorni, ove necessario, senza procedere a previa consultazione, le specifiche tecniche relative ai processi impattati dalle disposizioni della deliberazione 10/2025/R/eel, entro 20 giorni dalla data di pubblicazione della medesima, 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; nelle more dell'implementazione, nell'ambito del SII, di tale funzionalità, 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;
  - vi. 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;
  - vii. per le finalità di monitoraggio, con riferimento alla prestazione di cambio contratto, gli esercenti il STG trasmettano, entro il 31 maggio 2025, alla Direzione Servizi di sistema e Monitoraggio Energia, per ciascun mese, il codice POD e la data attivazione del STG;
- quanto alle misure *sub* (B), la richiamata deliberazione 10/2025/R/eel ha disposto che:
    - i. gli esercenti il STG per i clienti domestici non vulnerabili riportino, entro 30 giorni dalla data di pubblicazione della deliberazione 10/2025/R/eel, nella *home page* del proprio sito *internet*, dandovi adeguata evidenza:
      - a. 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 l'accesso al STG ovvero la permanenza nel servizio (per i clienti già ivi riforniti);
      - b. 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;

- c. la documentazione necessaria per la richiesta di accesso al STG nonché i Moduli di autocertificazione, definiti dall’Autorità, allegati alla deliberazione 10/2025/R/eel, per l’attestazione dei requisiti di vulnerabilità;
- d. 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;
- ii. 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, uno specifico testo informativo, definito dalla medesima deliberazione 10/2025/R/eel, in merito alla possibilità per i clienti domestici vulnerabili o che lo diventino entro il 30 giugno 2025 di accedere al STG entro il termine previsto per legge, dal contenuto parzialmente differenziato a seconda che il cliente sia rifornito rispettivamente nel mercato libero, nel STG ovvero nel servizio di maggior tutela;
- iii. siano pubblicate, sul sito *internet* dell’Autorità, apposite pagine informative sui requisiti e le modalità per esercitare l’opzione di cui alla legge 193/24;
- iv. siano coinvolte 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;
- in considerazione delle tempistiche stringenti imposte dalla legge 193/24 che non hanno consentito all’Autorità di svolgere una consultazione preventiva, la medesima deliberazione 10/2025/R/eel ha fissato, ai sensi del comma 5.2 dell’Allegato A alla deliberazione 649/2014/A, un termine per la presentazione di osservazioni e proposte motivate sulle previsioni riguardanti gli adempimenti a carico degli esercenti il STG per i clienti domestici non vulnerabili e sulle tempistiche dei medesimi.

**CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:**

- in risposta alla consultazione postuma sulla deliberazione 10/2025/R/eel sono pervenute osservazioni da parte di 12 soggetti, di cui 1 associazione rappresentativa dei consumatori, 7 operatori e 4 associazioni loro rappresentative;
- a livello generale, la quasi totalità degli operatori e delle associazioni rappresentative dei medesimi che hanno partecipato alla consultazione ha manifestato la propria contrarietà rispetto alle previsioni dell’articolo 24 della legge 193/24, che è intervenuta modificando retroattivamente le condizioni e i presupposti di una gara pubblica, rispetto a cui gli esercenti il STG, nel definire le strategie di partecipazione alle aste per l’assegnazione del servizio stesso, avevano fatto legittimo affidamento; la norma in parola violerebbe il principio di certezza del diritto oltre ad aspetti di diritto europeo, ampliando *ex post* il perimetro del STG;
- i medesimi rispondenti hanno segnalato, inoltre, il forte impatto economico che l’attuazione della legge 193/24 potrebbe comportare per gli esercenti il STG che potrebbero trovarsi a dover servire un numero di clienti vulnerabili potenzialmente



- molto elevato oltre a dover adeguare in breve tempo i processi operativi e i sistemi informativi per la gestione degli stessi; un tale onere richiederebbe, a detta dei rispondenti, adeguate misure di compensazione a ristoro degli esercenti il STG;
- un venditore ha evidenziato che anche gli operatori del mercato libero incorreranno in costi indiretti per gestire le comunicazioni e le richieste di chiarimenti dei propri clienti vulnerabili che non trovano alcuna compensazione economica oltre che in costi derivanti dalla perdita potenziale dei clienti che passeranno al STG;
  - sempre a livello generale, in merito al regime applicabile a conclusione del periodo di assegnazione del STG, l'associazione rappresentativa dei consumatori ha espresso il proprio disaccordo rispetto alla previsione normativa secondo cui i clienti domestici vulnerabili ancora riforniti nel STG, alla data del 31 marzo 2027, saranno contrattualizzati nel mercato libero dal proprio esercente il STG, secondo le modalità che saranno definite con successivo provvedimento, al pari degli altri clienti non vulnerabili; a detta del rispondente, ciò, oltre a non essere stato previsto dalla legge 193/24, avrebbe l'effetto di annullare gli effetti positivi della misura legislativa;
  - più in dettaglio, in merito alle misure che devono essere adottate dagli esercenti il STG per dare seguito alle richieste dei clienti domestici vulnerabili (*sub A*):
    - i. un'associazione rappresentativa degli operatori ha segnalato che non risulterebbe chiaro se l'esercente il STG sia effettivamente assoggettato a un obbligo di sottoscrizione del contratto richiesto dai clienti vulnerabili;
    - ii. ad avviso di un operatore e due associazioni rappresentative degli operatori sarebbe superfluo oltre che oneroso l'invio di un aggiornamento delle condizioni contrattuali ai clienti già riforniti nel STG, dal momento che riguarderebbe unicamente la modifica della clausola che prevede l'impossibilità per i clienti domestici vulnerabili di essere forniti nel STG;
    - iii. con riferimento alle modalità di presentazione della richiesta di essere riforniti nel STG:
      - a. un operatore ha proposto di adottare un unico modulo di autocertificazione dei requisiti di vulnerabilità (anziché due moduli a seconda della fattispecie), al fine di rendere più chiara al cliente la finalità dell'autodichiarazione stessa e di ciò che sottoscrive; un'associazione rappresentativa di operatori, per le medesime ragioni di chiarezza, ha chiesto se sia possibile modificare tali moduli, integrando l'elenco delle opzioni selezionabili con i criteri di vulnerabilità non indicati;
      - b. per quanto concerne i clienti già riforniti in STG che diventeranno vulnerabili entro il 30 giugno 2025:
        - un partecipante alla consultazione ha sollevato alcune perplessità circa la possibilità di consentire a tali clienti di continuare ad essere ivi riforniti anche nel caso in cui non abbiano presentato apposita richiesta entro il termine del 30 giugno 2025;
        - un altro operatore ha chiesto se sia possibile che le richieste di continuare ad essere riforniti in STG possano essere presentate mediante un apposito modulo messo a disposizione dall'esercente;

- c. un operatore e un'associazione rappresentativa degli esercenti la vendita hanno chiesto che sia chiarito come debbano essere gestiti eventuali casi in cui il cliente domestico autocertifichi di essere titolare di bonus sociale o di rientrare tra i soggetti con disabilità di cui alla legge 104/92, pur non avendone diritto;
- iv. con specifico riferimento alle tempistiche di implementazione delle misure, sono state presentate le seguenti osservazioni:
  - a. la quasi totalità degli operatori e delle loro associazioni rappresentative partecipanti alla consultazione ha lamentato che le tempistiche per l'attivazione della fornitura nel STG previste dalla deliberazione 10/2025/R/eel (in particolare con riferimento alle prestazioni di cambio contratto, voltura e attivazione) siano troppo stringenti, difficilmente implementabili e disallineate rispetto a quelle riconosciute al SII per l'adeguamento dei processi e dei sistemi informativi; a detta dei rispondenti, anche i sistemi informatici degli esercenti il STG richiedono, infatti, tempistiche coerenti con la necessità di adeguamento dei sistemi operativi non soltanto per la gestione delle richieste di *switching* ma anche per le altre prestazioni necessarie all'attivazione del servizio in questione (incluse quelle di cambio contratto per i clienti già riforniti dagli esercenti il STG nel mercato libero);
  - b. un operatore e un'associazione rappresentativa degli esercenti la vendita hanno quindi espresso perplessità sulla possibilità di gestire le prime pratiche di *switching* già a partire dal 1° marzo 2025; di converso, due operatori hanno proposto, stante l'obbligo di informare correttamente i clienti ed acquisire tempestivamente le loro richieste, di allineare al 1° marzo 2025 tutte le tempistiche prodromiche alle prestazioni per l'attivazione del STG (escludendo, in particolare, che nei casi di cambio contratto a parità di esercente l'attivazione del STG possa avvenire prima rispetto al caso di attivazione del STG a seguito di *switching*);
  - c. in merito alla gestione operativa del passaggio dei clienti già contrattualizzati nel mercato libero al STG con il medesimo esercente, alcuni partecipanti alla consultazione hanno chiesto di chiarire se l'esercente debba aggiornare il codice offerta prima del termine del 1° maggio 2025, data entro la quale potrà essere aggiornato anche in RCU, mantenendolo registrato nei propri sistemi per poi allinearlo con il SII solo dopo tale data;
  - d. per ultimo, due rispondenti alla consultazione hanno evidenziato che l'accesso dei clienti vulnerabili nel STG renderà altresì necessario effettuare alcuni adeguamenti ai sistemi di fatturazione dal momento che attualmente non è prevista l'applicazione dei bonus sociali ai clienti riforniti in detto servizio; a questo riguardo, è stato quindi richiesto un esonero dalla corresponsione di indennizzi nei casi in cui si verificano blocchi di fatturazione dovuti a tali interventi di implementazione;

- v. con specifico riferimento ai canali messi a disposizione per richiedere l'attivazione del STG, alcuni operatori e loro associazioni partecipanti alla consultazione hanno osservato che, al fine di minimizzare gli impatti implementativi per gli esercenti il STG, andrebbero utilizzati le modalità, i canali di contatto e i processi già previsti e in uso per la contrattualizzazione nel STG dei clienti domestici non vulnerabili; eventuali modifiche, infatti, potrebbero determinare costi ulteriori e ingiustificati oltre all'impossibilità di rispettare le tempistiche previste dalla deliberazione 10/2025/R/eel;
- in merito alle modalità e ai canali informativi di cui i clienti domestici vulnerabili possono servirsi per esercitare la facoltà di essere forniti nel STG (*sub B*):
  - i. un'associazione rappresentativa degli operatori ha chiesto di chiarire se gli esercenti il STG dovranno rendere disponibile sui propri siti, oltre ai moduli di autocertificazione, anche altra documentazione;
  - ii. un operatore e un'associazione rappresentativa degli operatori hanno segnalato possibili criticità in merito all'inserimento, già nella bolletta di febbraio, del testo informativo definito dalla deliberazione 10/2025/R/eel; ciò in ragione dell'esiguità dei tempi tecnici rispetto al processo di emissione dei documenti di fatturazione;
  - iii. un operatore e un'associazione rappresentativa degli operatori hanno proposto di integrare il testo del messaggio in bolletta destinato ai clienti riforniti nel servizio di maggior tutela, specificando che il cliente può sempre sottoscrivere un'offerta di mercato libero;
  - iv. un'associazione rappresentativa degli operatori ha manifestato la propria contrarietà rispetto all'obbligo, posto anche in capo ai venditori del mercato libero, di riportare in bolletta l'apposito messaggio informativo circa la facoltà dei clienti domestici vulnerabili di essere riforniti nel STG in quanto si tratterebbe di una prescrizione che travalicherebbe il contenuto del dettato normativo;
- per ultimo, un operatore e due associazioni rappresentative degli operatori hanno chiesto che sia messo a disposizione degli esercenti il STG il dato relativo al numero di clienti domestici vulnerabili, distinto per singola area geografica di assegnazione del servizio, in modo da consentire agli esercenti medesimi di quantificare il potenziale impatto dell'ingresso nel servizio di questi nuovi clienti e di valutare le modalità più idonee per gestirlo.

**RITENUTO CHE:**

- quanto alle osservazioni di ordine generale relative alle previsioni di cui all'articolo 24 della legge 193/24, occorra evidenziare che la deliberazione 10/2025/R/eel si è limitata a dare attuazione a quanto previsto dal legislatore che ha demandato all'Autorità il compito di definire unicamente le modalità di attuazione del medesimo articolo 24;
- riguardo alla richiesta, sollevata da alcuni partecipanti alla consultazione, di introdurre misure per far fronte all'impatto economico che l'attuazione della legge

193/24 potrebbe avere sugli esercenti il STG, occorra rilevare che non sussistono i presupposti per l'introduzione di meccanismi di compensazione, dal momento che il legislatore, a fronte della previsione della facoltà per i clienti vulnerabili di chiedere l'accesso al STG, non ha previsto alcuna forma di ristoro; peraltro, i presunti maggiori costi a carico degli esercenti sono al momento solo potenziali ed eventuali;

- quanto ai presunti costi che gli operatori del mercato libero si troverebbero a sostenere a causa della potenziale perdita di clienti, occorra rammentare che, per espressa previsione normativa, già oggi i clienti domestici vulnerabili possono chiedere in ogni momento di essere forniti nel servizio di maggior tutela, anche nel caso in cui abbiano scelto un fornitore sul libero mercato;
- con riferimento al regime applicabile ai clienti domestici vulnerabili che si trovino serviti nel STG alla fine del periodo di assegnazione, sia necessario rilevare che l'articolo 24 della legge 193/24, laddove ha riconosciuto, in via eccezionale, al cliente vulnerabile la facoltà di "accedere" al STG, ha introdotto una deroga relativa alla sola fase genetica del rapporto contrattuale che si instaura con l'esercente il STG, senza prevedere altre specifiche disposizioni relative alla fase esecutiva del medesimo rapporto; conseguentemente, alla luce dell'attuale quadro normativo di riferimento, il cliente vulnerabile che, ai sensi della medesima legge 193/24, decida di accedere al STG, 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;
- rispetto alle osservazioni pervenute in relazione alle misure che devono essere adottate dagli esercenti il STG per dare seguito alle richieste dei clienti domestici vulnerabili (*sub A*):
  - i. occorra precisare, come già chiarito dalla deliberazione 10/2025/R/eel, che, per espressa previsione della legge 193/24, gli esercenti il STG hanno l'obbligo di contrattualizzare i clienti domestici vulnerabili che ne faranno richiesta entro il termine del 30 giugno 2025;
  - ii. sia altresì opportuno chiarire, come peraltro evidenziato in sede di consultazione, che non è necessario l'invio dell'aggiornamento delle condizioni contrattuali ai clienti già serviti nel STG dal momento che la modifica del perimetro dei soggetti aventi diritto a tale servizio disposta dall'articolo 24 della legge 193/24 non rileva rispetto alle condizioni di erogazione del servizio medesimo applicate ai clienti già ivi riforniti;
  - iii. con riferimento alle modalità di presentazione della richiesta di essere riforniti nel STG:
    - a. non siano accoglibili le richieste formulate nel corso della consultazione postuma e aventi ad oggetto i moduli di autocertificazione; in particolare, si ritiene che l'adozione di un unico modulo per tutte le fattispecie potrebbe, contrariamente a quanto sostenuto dai partecipanti alla consultazione, ingenerare nel cliente vulnerabile una maggiore confusione, dal momento che i due moduli sono stati definiti dall'Autorità con riferimento a due fattispecie diverse, ossia, il Modulo 1 per le richieste di accesso al servizio da parte di clienti che non hanno

- un contratto in essere con gli esercenti il STG mentre il Modulo 2 per le richieste presentate da clienti già forniti dall'esercente; al riguardo, si precisa altresì che tali moduli non possono essere integrati;
- b. per quanto concerne i clienti già riforniti nel STG che diventeranno vulnerabili entro il 30 giugno 2025:
- sia opportuno precisare che la sospensione delle risoluzioni contrattuali normalmente effettuate dagli esercenti e funzionali al passaggio dei clienti domestici vulnerabili verso il servizio di maggior tutela opererà solo fino al termine del 30 giugno 2025; tale misura è stata prevista, infatti, al fine di assicurare a coloro che acquisiscano i requisiti di vulnerabilità tra il mese di gennaio e quello di giugno 2025 di poter esercitare in modo effettivo e consapevole la facoltà di continuare a usufruire del STG, evitando che siano spostati nel servizio di maggior tutela prima di venire a conoscenza di tale facoltà; successivamente a tale data, dunque, i clienti vulnerabili che non abbiano manifestato entro il suddetto termine la volontà di permanere nel STG saranno trasferiti al servizio di maggior tutela, in ossequio alla disciplina vigente, essendo venuti meno gli effetti della deroga temporanea di cui alla legge 193/24;
  - si debba altresì precisare che, ai sensi della deliberazione 10/2025/R/eel, gli esercenti il STG possono definire gli appositi moduli con cui il cliente fornito nel STG, che acquisisca la condizione di vulnerabilità entro la data del 30 giugno 2025, può presentare la richiesta di continuare ad essere rifornito in detto servizio;
- c. sia necessario rammentare che, nei casi verosimilmente residuali in cui un cliente certifichi la condizione di vulnerabilità e, a seguito di eventuali controlli, si rilevi non esserne in possesso, l'esercente il STG possa fare ricorso a tutti i rimedi e le forme di tutela apprestati per tali ipotesi dall'ordinamento giuridico;
- iv. in merito alle tempistiche di implementazione delle misure di cui alla deliberazione 10/2025/R/eel:
- a. sia fondata l'esigenza di considerare tempistiche coerenti con la necessità di adeguamento dei sistemi operativi degli esercenti il STG per tutte le prestazioni necessarie all'attivazione del servizio medesimo; per tale ragione sia opportuno chiarire che al più tardi, entro il 1° marzo 2025, debbano essere eseguite le prestazioni funzionali all'attivazione del STG, stante l'obbligo di implementare tutti i sistemi informatici quanto più celermente possibile e che resta fermo l'obbligo di dare seguito alle richieste di voltura entro i tempi previsti dalla regolazione;
  - b. sia opportuno confermare che, nei casi in cui un cliente già contrattualizzato sul mercato libero dal medesimo esercente il STG eserciti la facoltà di accedere al STG, l'operatore possa liberamente decidere come tenere traccia della modifica del codice offerta nei propri

- sistemi affinché questo possa essere correttamente aggiornato nell'anagrafica del SII a partire dal 1° maggio 2025;
- c. non sussistano i presupposti per l'accoglimento della richiesta di esonero dalla corresponsione di indennizzi nei casi in cui si verificano blocchi di fatturazione dovuti agli interventi di adeguamento dei sistemi di fatturazione per le richieste di attivazione nel STG da parte dei clienti domestici vulnerabili; l'applicazione degli indennizzi, la cui finalità precipua è quella di garantire, a tutela del cliente finale, il rispetto di idonei livelli di qualità del servizio, non può essere, dunque, esclusa in ragione del fatto che gli esercenti dovranno intervenire sui propri sistemi;
  - v. con specifico riferimento alle osservazioni relative ai canali messi a disposizione per richiedere l'attivazione del STG, considerata l'esigenza di non incrementare eccessivamente gli oneri gestionali degli esercenti e di garantire in tempi celeri l'implementazione delle misure di cui alla deliberazione 10/2025/R/eel e l'accesso al STG da parte dei clienti aventi diritto, sia opportuno confermare che gli esercenti il STG possano contrattualizzare i clienti domestici vulnerabili ricorrendo ai medesimi canali attualmente impiegati per i clienti domestici non vulnerabili;
  - rispetto alle osservazioni pervenute con riferimento alle modalità e ai canali informativi messi a disposizione dagli esercenti il STG così da assicurare l'effettivo esercizio della facoltà dei clienti domestici vulnerabili di essere forniti nel STG (*sub B*):
    - i. sia opportuno precisare che, sul sito internet degli esercenti il STG, deve essere pubblicata, oltre ai moduli di autocertificazione, tutta la documentazione necessaria per la contrattualizzazione del cliente finale, ivi inclusa, a mero titolo esemplificativo, quella relativa all'esercizio del diritto di ripensamento ovvero alla rinuncia allo stesso;
    - ii. appaia altresì opportuno chiarire che l'obbligo di riportare in bolletta il testo informativo predisposto dalla deliberazione 10/2025/R/eel deve essere adempiuto a partire dalla prima bolletta utile, successiva al termine dei trenta giorni dalla pubblicazione della predetta deliberazione, compatibilmente con i tempi tecnici di emissione delle fatture; tale messaggio dovrà inoltre essere presente in tutte le successive bollette emesse fino al 30 giugno 2025;
    - iii. non appaia meritevole di accoglimento la richiesta di integrare il testo del messaggio in bolletta inviato ai clienti serviti in maggior tutela con l'informazione relativa alla possibilità dei clienti di scegliere un'offerta sul libero mercato, ciò in quanto, la finalità della comunicazione in parola è quella di informare i clienti domestici vulnerabili (o che lo diventino entro il 30 giugno 2025) della possibilità, temporanea e di carattere eccezionale, di accedere al STG entro il termine del 30 giugno 2025, in deroga alla disciplina ordinaria del servizio, consentendo loro di esercitare tale facoltà in modo effettivo e consapevole; l'integrazione proposta in sede di consultazione postuma non appare utile a tale scopo, essendo volta al contrario a precisare

quanto già noto, ovvero che i clienti vulnerabili possono concludere in ogni momento un contratto sul mercato libero;

- iv. sia opportuno precisare che, contrariamente a quanto asserito nell'ambito della consultazione, la previsione della deliberazione 10/2025/R/eel che impone anche ai venditori del mercato libero di riportare nelle bollette il messaggio informativo è assolutamente coerente con le disposizioni di cui all'articolo 24 della legge 193/24, che riconosce a tutti i clienti domestici vulnerabili (o che lo diventino entro la data del 30 giugno 2025) – ivi inclusi quanti abbiano scelto in precedenza di essere riforniti sul mercato libero – la facoltà di accedere al STG; di contro, nel caso in cui si accogliesse l'osservazione proposta si porrebbe in essere un trattamento discriminatorio nei confronti dei clienti domestici vulnerabili riforniti sul mercato libero che non troverebbe il proprio fondamento in alcuna previsione normativa. Peraltro, il contestato obbligo non comporta alcun onere aggiuntivo in capo ai venditori del mercato libero;
- per ultimo, sia meritevole di accoglimento la richiesta, avanzata da alcuni operatori, di ottenere dal SII il dato relativo al numero di clienti domestici vulnerabili, distinto per singola area geografica, al fine di consentire agli esercenti il STG di stimare il potenziale numero di clienti aggiuntivi da fornire così da ottimizzarne la gestione; il SII, dunque, provvederà a fornire tali informazioni quanto prima possibile.

**RITENUTO, PERTANTO, OPPORTUNO:**

- a seguito delle osservazioni presentate dai soggetti che hanno partecipato alla consultazione postuma disposta dalla deliberazione 10/2025/R/eel confermare integralmente le previsioni della predetta deliberazione.

**DELIBERA**

1. di confermare le previsioni di cui alla deliberazione dell'Autorità 10/2025/R/eel;
2. di dare mandato al gestore del SII di comunicare, quanto prima possibile, agli esercenti il STG per i clienti domestici non vulnerabili il dato relativo al numero di clienti domestici vulnerabili, distinto per singola area territoriale di assegnazione del servizio;
3. di pubblicare la presente deliberazione sul sito internet dell'Autorità [www.arera.it](http://www.arera.it).

18 febbraio 2025

IL PRESIDENTE  
*Stefano Besseghini*