



Progetto Consumatore Tutelato

Programma generale di intervento della Regione Lazio con l'utilizzo dei fondi del Ministero delle Imprese e del Made in Italy ai sensi del D.M. 6 maggio 2022

PASSAGGIO AL MERCATO LIBERO DELL'ELETTRICITA'

Il mercato di maggior tutela per l'elettricità, è una modalità di fornitura in cui l'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA), in quanto garante, stabilisce i prezzi e le condizioni contrattuali e verifica l'assenza di pratiche anticoncorrenziali. Il tutto per garantire condizioni di fornitura più favorevoli.

Nello specifico, il passaggio progressivo dal mercato tutelato a quello libero per l'elettricità è fissato al 1 luglio 2024 per tutti gli utenti domestici non vulnerabili. Per i soggetti definiti "vulnerabili", invece, sarà possibile mantenere il sistema di maggior tutela.

ARERA stabilisce che i venditori, ciascuno per i propri clienti del mercato tutelato, devono assicurare in ogni caso la continuità della fornitura, nonché adeguati obblighi informativi.

Da settembre 2023 a giugno 2024, in almeno due bollette, i clienti domestici non vulnerabili che si trovano ancora nel servizio di maggior tutela, riceveranno una comunicazione da parte del proprio esercente la maggior tutela appunto, in cui sarà evidenziata la possibilità di scegliere un'offerta di mercato libero.

Se il cliente finale non ha sottoscritto né le nuove condizioni di fornitura proposte dal venditore, né un diverso contratto di mercato libero con lo stesso o con altro venditore, a partire da luglio 2024, la fornitura passerà automaticamente, senza alcuna interruzione di servizio, al cosiddetto Servizio a Tutele Graduali (STG). Si tratta di un servizio in cui le condizioni contrattuali ed economiche saranno definite da ARERA, anche sulla base degli esiti di procedure concorsuali di affidamento per zone geografiche/territori/comuni ai singoli fornitori di energia elettrica.

Per quanto riguarda i clienti vulnerabili, invece, si seguono regole distinte. Intanto possono qualificarsi "vulnerabili" i clienti domestici che, alternativamente:

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

La qualifica di utente vulnerabile dovrebbe essere effettuata in automatico dal fornitore: se il cliente non è stato identificato come vulnerabile, pur avendone le caratteristiche, può richiedere al proprio o altro venditore di essere servito nel mercato di maggior tutela, utilizzando il modulo che riceverà dal proprio esercente la

maggior tutela, in due comunicazioni tra settembre 2023 e giugno 2024, ovvero il modulo reperibile sul sito:

https://www.arera.it/fileadmin/allegati/consumatori/autocertificazione_vulnerabilita_ele.pdf

Per i clienti vulnerabili forniti nel servizio di maggior tutela, il venditore continua ad erogare la fornitura con le stesse condizioni. Ovviamente anche il cliente vulnerabile può in ogni momento scegliere un'offerta del mercato libero, con le modalità e tempistiche previste dalla regolazione. Allo stesso modo, un cliente vulnerabile che si trova già nel mercato libero può richiedere di rientrare nel sistema di maggior tutela.

Per quanto riguarda la possibilità per il consumatore di informarsi sulle tariffe, prezzi base e più in generale sui propri diritti, sono stati attivati diversi indirizzi web da parte dell'ARERA e nello specifico:

- <https://www.sportelloperilconsumatore.it/> - dove è possibile consultare tutta la normativa, le decisioni, i regolamenti e le indicazioni dell'Autorità a tutela dei consumatori;
- <https://www.ilportaleofferte.it/portaleOfferte/> - dove è possibile reperire e confrontare tutte le offerte pubblicate dai venditori sul mercato, confrontando tariffe e modalità di pagamento/fatturazione;
- <https://www.consumienergia.it/portaleConsumi/> - dove è possibile per ciascun consumatore, verificare i propri dati.

Progetto “Consumatore tutelato” a cura delle Associazioni di Consumatori:



CODICI - CENTRO PER I DIRITTI DEL CITTADINO

ROMA (RM) VIA GIUSEPPE BELLUZZO 1

Telefono: **06 / 5530 1808**

Sito web: <https://www.codici.org/codici.org>

email: segreteria_nazionale@codici.org



ASSOCIAZIONE CULTURALE CENTO GIOVANI

ROMA (RM) VIA EMILIO ALBERTARIO 56

Telefono: **06 / 6603 0599**

Sito web: <https://www.codici.org/www.centogiovani.it>

email: segreteria_nazionale@codici.org



ASSOCIAZIONE KONSUMER ITALIA APS C.F.

ROMA (RM) VIA TOR DE' SCHIAVI 233

Telefono: **06 / 8902 0610**

Sito web: <https://www.konsumer.it/>

email: info@konsumer.it



ASSOCIAZIONE CONSUMATORI E FAMIGLIE APS

ROMA (RM) VIA DEI GLADIOLI 5/7

Telefono: **06 / 7016 1221**

Sito web: <https://www.assoconfam.it/>

email: info@assoconfam.it



A.E.C.I. APS LAZIO

ROMA (RM) VIA PALMIRO TOGLIATTI 1613

Telefono: **06 / 451 0914**

Sito web: <https://www.aecilazio.it/>

email: lazio@euroconsumatori.eu

