

DCO 493/2024/R/EEL

Orientamenti in merito all'implementazione di una nuova modalità di gestione della richiesta di accesso al servizio di maggior tutela per i clienti vulnerabili, titolari di un punto di prelievo attivo

GENNAIO 2025

Divisione E&U – Documento interno

Contenuto del documento

Il documento per la consultazione illustra gli orientamenti dell’Autorità finalizzati a mettere a disposizione dei clienti finali vulnerabili titolari di un punto di prelievo attivo una **nuova e più semplice modalità di gestione della richiesta di accesso al servizio di maggior tutela**, nel rispetto della normativa in materia di protezione dei dati personali, attraverso l’implementazione di una nuova funzionalità nell’ambito del Portale Offerte (PO).

La consultazione termina il **19 dicembre 2024**.



Agenda

- **Struttura del documento**
- Contesto di riferimento
- Introduzione
- Nuova modalità di gestione della richiesta di accesso al SMT
- Tempistiche di implementazione



Struttura del documento (1/2)

Il DCO 493/2024/R/eel si articola nei seguenti capitoli:

Capitolo	Descrizione
PARTE I	Premessa
PARTE II	Orientamenti in merito ad una nuova modalità di gestione della richiesta di accesso al servizio di maggior tutela
-	Tempistiche di implementazione

Struttura del documento (2/2)

Nel documento saranno utilizzate le seguenti sigle:

Sigle	Descrizione
PO	Portale Offerte
SII	Sistema Informativo Integrato
STG	Servizio a Tutele Graduali
SMT	Servizio di Maggior Tutela

Agenda

- Struttura del documento
- **Contesto di riferimento**
- Introduzione
- Nuova modalità di gestione della richiesta di accesso al SMT
- Tempistiche di implementazione



Contesto di riferimento

Rif. Normativo	Disciplina
Delibera 383/2023/R/eel	<i>Disposizioni per l'identificazione dei clienti vulnerabili nel mercato dell'energia elettrica</i>
Legge 104/92	<i>Legge-quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate.</i>
Legge 124/17	<i>Legge annuale per il mercato e la concorrenza.</i>
D.Lgs. 210/21	<i>Attuazione della direttiva UE 2019/944, del Parlamento europeo e del Consiglio, del 5 giugno 2019, relativa a norme comuni per il mercato interno dell'energia elettrica e che modifica la direttiva 2012/27/UE, nonché recante disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento UE 943/2019 sul mercato interno dell'energia elettrica e del regolamento UE 941/2019 sulla preparazione ai rischi nel settore dell'energia elettrica e che abroga la direttiva 2005/89/CE</i>
 DCO 493-24	DCO 493/2024/R/eel - <i>Orientamenti in merito all'implementazione di una nuova modalità di gestione della richiesta di accesso al servizio di maggior tutela per i clienti vulnerabili, titolari di un punto di prelievo attivo</i>

Agenda

- Struttura del documento
- Contesto di riferimento
- **Introduzione**
- Nuova modalità di gestione della richiesta di accesso al SMT
- Tempistiche di implementazione



Introduzione (1/4)

Il DCO si inserisce nell'ambito della **semplificazione delle modalità di gestione della richiesta di accesso al servizio di maggior tutela**, per i clienti titolari di un punto di prelievo attivo.



Introduzione (2/4)

A partire **dal 1 luglio 2024**, il servizio di maggior tutela viene previsto solo ai **clienti domestici vulnerabili**, ovvero:

- Chi si trova in **condizioni economicamente svantaggiate** o versano in gravi condizioni di salute, tali da richiedere l'utilizzo di **apparecchiature medicoterapeutiche alimentate dall'energia elettrica** per il loro mantenimento in vita
- Coloro presso cui sono presenti persone che versano in gravi condizioni di salute, tali da richiedere **l'utilizzo di apparecchiature medicoterapeutiche**
- Soggetti con **disabilità** ai sensi dell'articolo 3 della legge 104/92
- Coloro le cui **utenze** sono ubicate nelle **isole minori non interconnesse**
- Coloro le cui utenze sono ubicate in **strutture abitative di emergenza** a seguito di eventi calamitosi
- Soggetti con **età superiore ai 75 anni**



Introduzione (3/4)

La **delibera 383/2023/R/eel** ha definito:

- le **modalità di identificazione dei clienti vulnerabili** prevedendo una gestione semplificata e centralizzata nell'ambito del SII (per i clienti titolari di bonus sociale per disagio economico; clienti titolari di bonus per disagio fisico e/o identificati come non disalimentabili; clienti finali di età superiore a 75 anni)
- le **modalità per il trasferimento dell'informazione** dall'esercente la vendita per i casi in cui l'informazione circa il requisito di vulnerabilità non sia già nella disponibilità del SII
- in fase di contrattualizzazione per cambio fornitore, **l'accertamento** in capo agli esercenti il servizio di maggior tutela della **sussistenza o meno dei requisiti di vulnerabilità** da parte del proprio (potenziale) cliente
- che, nei casi di attivazione del servizio ultima istanza non su richiesta del cliente, **gli esercenti il servizio a tutele graduali informassero i clienti finali sulle modalità per identificarsi come vulnerabili** per consentire al SII l'attivazione del servizio a cui il cliente finale ha diritto, e **acquisissero** l'informazione circa la sussistenza dei requisiti di vulnerabilità

Introduzione (4/4)

Con riferimento ai clienti vulnerabili, i quali hanno sempre il diritto di chiedere l'attivazione del servizio di maggior tutela, oltre alle apposite informative dedicate inserite in bolletta, l'Autorità ha messo a disposizione sul proprio sito internet uno **strumento** di facile utilizzo **per ricercare l'esercente la maggior tutela competente per territorio**, con l'intento di facilitare l'accesso al servizio da parte dei medesimi clienti vulnerabili.

Il **DCO** si inserisce in questo contesto, volendo ulteriormente **agevolare il cliente finale vulnerabile ad accedere al servizio di maggior tutela**.

Agenda

- Struttura del documento
- Contesto di riferimento
- Introduzione
- Nuova modalità di gestione della richiesta di accesso al SMT
- Tempistiche di implementazione



Nuova modalità di gestione della richiesta di accesso al SMT (1/3)

QUADRO ATTUALE

Cliente finale vulnerabile con un contratto di fornitura a mercato libero che vuole usufruire del servizio MT → deve individuare l'esercente a cui presentare la richiesta, contattarlo, autocertificare la propria condizione di vulnerabilità e procedere alla stipula del contratto, nelle modalità messe a disposizione dall'esercente, previa ricezione delle opportune informazioni precontrattuali.

Esercente il servizio MT che riceve la richiesta di attivazione del servizio da parte di un cliente titolare di un punto di prelievo attivo → deve accertare la sussistenza dei requisiti di vulnerabilità da parte del (potenziale) cliente, acquisendo un'autodichiarazione del medesimo, stipulare il contratto e trasmettere la richiesta di switching al gestore del SII.



PROPOSTA

Ferma restando la possibilità per il cliente di richiedere l'attivazione del servizio di maggior tutela come ad oggi previsto, l'Autorità è orientata a implementare il **Portale Offerte**, a disposizione dei clienti finali, in quanto ritenuto uno strumento sicuro e affidabile per il cliente stesso.

In particolare, nel Portale Offerte il cliente stesso potrà richiedere l'attivazione del servizio di maggior tutela.

Nuova modalità di gestione della richiesta di accesso al SMT (2/3)

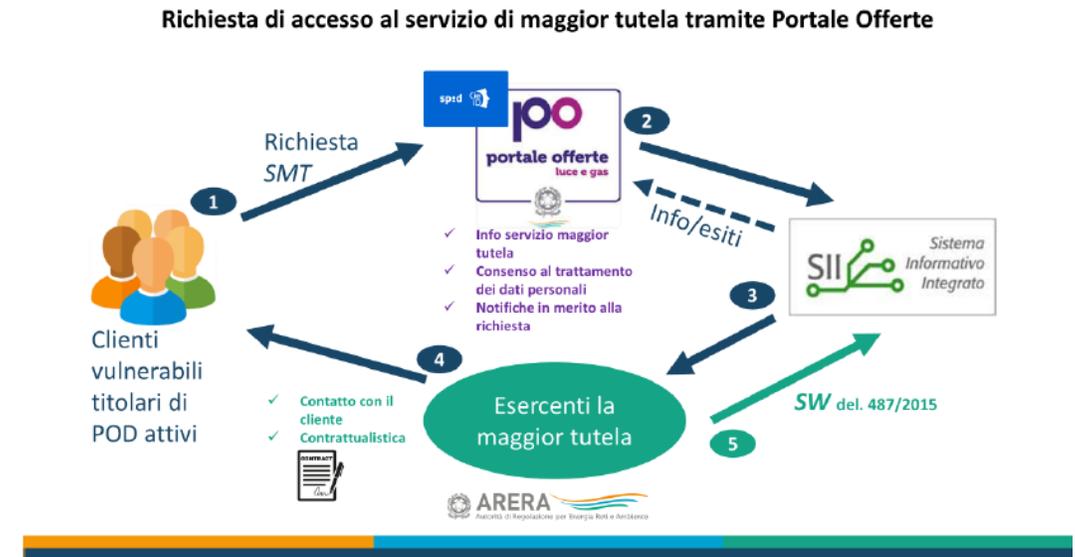
L'orientamento dell'Autorità è quello di prevedere che i **clienti finali**, che effettuano **l'accesso autenticato** al PO e che **siano già identificati come vulnerabili** nell'ambito del SII, in relazione ad una o più forniture di energia elettrica per le quali sono titolari, **possano chiedere l'attivazione del servizio di maggior tutela direttamente nell'ambito del PO**, creando una nuova funzionalità che consenta al cliente di entrare a contatto col gestore del SII affinché questi veicoli la sua richiesta (attraverso il SII) all' esercente competente.

Quindi, nell'ambito del PO, il cliente (che abbia effettuato l'accesso autenticato tramite SPID o CIE) potrebbe reperire:

- tutte le informazioni relative al servizio di maggior tutela e alla possibilità di effettuare la richiesta di attivazione del servizio contattando direttamente l'esercente della propria area territoriale;
- un'**apposita funzionalità del PO** che gli consenta (in luogo di procedere a un contatto diretto con il predetto esercente) di veicolare la propria richiesta a detto esercente: in questo modo, si metterebbe in contatto il cliente finale col gestore del SII e si consentirebbe il trasferimento dei propri dati personali, dei dati di contatto e delle informazioni relative alla fornitura, essenziali per l'attivazione del servizio, all'esercente corretto.

Nuova modalità di gestione della richiesta di accesso al SMT (3/3)

- il **cliente** **effettua la richiesta** mediante la nuova funzionalità del PO;
- il **SII**, entro 1 giorno lavorativo, **informa l'esercente** il servizio di maggior tutela interessato e gli **trasferisce le informazioni** funzionali a contattare il cliente, a stipulare il contratto (codice POD e dati tecnici della fornitura) e a predisporre la richiesta di switching, dando anche notizia del buon esito di tali operazioni al cliente (mediante una notifica nell'area privata del PO del cliente);
- l'**esercente** che riceve la richiesta, già informato anche sulla presenza del requisito di vulnerabilità del cliente, **prende contatto con il cliente**; **adempire agli obblighi** di natura contrattuale e pre-contrattuale e **informa il cliente** in relazione all'esercizio del diritto di ripensamento, prima di procedere alla richiesta di switching al SII;
- decorso il periodo al ripensamento o a partire dalla richiesta di esecuzione anticipata del contratto di fornitura da parte del cliente, l'esercente la maggior tutela, dopo aver adempiuto agli obblighi di natura contrattuale previsti, **trasmette la richiesta di switching** al gestore del SII, entro 5 giorni lavorativi.



Fonte: ARERA - DCO 493/2024/R/eel

Agenda

- Struttura del documento
- Contesto di riferimento
- Introduzione
- Nuova modalità di gestione della richiesta di accesso al SMT
- **Tempistiche di implementazione**



Tempistiche di implementazione



L'Autorità ritiene che la modalità di gestione della richiesta di rientro in maggior tutela tramite il PO possa trovare applicazione **entro 3 mesi** dalla pubblicazione delle specifiche tecniche del SII, che impattano sugli esercenti la maggior tutela, in attuazione della relativa delibera in materia adottata dall'Autorità.

Grazie

Osservatorio Normativo

-  www.eng.it
-  [Engineering Group](#)
-  [@EngineeringSpa](#)
-  [gruppo.engineering](#)
-  [LifeAtEngineering](#)

