



v

Elettricità e Gas: dal mercato tutelato a quello libero: Note e FAQ Arera

Certifico Srl - IT

ID 20882 | 01.12.2023

Verso la fine del mercato tutelato

I servizi di tutela sono i servizi di fornitura di energia elettrica e gas naturale con condizioni economiche (prezzo) e contrattuali definite dall'Autorità destinati ai clienti finali di piccole dimensioni (quali famiglie e microimprese) che non hanno ancora scelto un venditore nel mercato libero.

La normativa ha previsto il **termine dei servizi di tutela**, con un progressivo passaggio dal mercato tutelato a quello libero, che nella generalità dei casi rimarrà l'unica modalità di fornitura:

- per i **clienti domestici non vulnerabili di gas** naturale (famiglie e condomini) il superamento della tutela di prezzo è previsto da **gennaio 2024**;
- per i **clienti domestici non vulnerabili di energia elettrica** a partire da **aprile 2024**;
- per le microimprese di energia elettrica il servizio di maggior tutela si è concluso ad aprile 2023 (per le piccole imprese era già terminato nel 2021).

I clienti vulnerabili potranno continuare ad essere invece serviti a condizioni contrattuali ed economiche definite e aggiornate dall'Autorità.

Questi servizi di tutela, tra qualche tempo, non potranno più essere scelti, tranne che dai **clienti vulnerabili** (per età, difficoltà economiche o disabilità), per i quali sarà possibile avere una fornitura a condizioni regolate dall'Autorità.

800 166 654
SPORTELLO
PER IL CONSUMATORE
ENERGIA E AMBIENTE

<https://www.sportelloperilconsumatore.it/>

Nel dettaglio:

A. CLIENTI GAS DOMESTICI

Per i clienti domestici di gas naturale (famiglie e condomini) il superamento della tutela di prezzo è previsto da gennaio 2024.

Per accompagnare il passaggio al mercato libero dei clienti di gas naturale, famiglie e condomini, l'Autorità ha previsto un percorso graduale per dare la possibilità a ciascuno di scegliere l'offerta sul mercato libero più adatta alle proprie esigenze, assicurando al contempo la continuità della fornitura e adeguati obblighi informativi in capo ai venditori.

A settembre 2023, le famiglie e i condomini che si trovano ancora nel servizio di tutela gas riceveranno una comunicazione da parte del proprio venditore nella quale verrà evidenziata la possibilità di scegliere l'offerta di mercato libero più conveniente, in termini di spesa annua stimata, tra le offerte in corso di validità del venditore al momento della comunicazione.

Se il cliente finale non sottoscrive 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 gennaio 2024 il venditore continuerà a erogare il servizio a condizioni economiche e contrattuali simili a quelle delle offerte **PLACET** di gas naturale a prezzo variabile. Il cliente potrà comunque in ogni momento scegliere una diversa offerta nel mercato libero.

CLIENTI VULNERABILI GAS (DOMESTICI)

Sono considerati clienti vulnerabili di gas i clienti domestici che, alternativamente:

- si trovano in condizioni economicamente svantaggiate ai sensi dell'articolo 1, comma 75, della [Legge 4 agosto 2017 n. 124](#);
- rientrano tra i soggetti con disabilità ai sensi dell'articolo 3 della [legge 5 febbraio 1992, n. 104](#);
- che l'utenza intestata è ubicata in una struttura abitativa di emergenza a seguito di eventi calamitosi.
- hanno un'età superiore ai 75 anni

[Modulo autocertificazione vulnerabilità Gas](#)

Nel caso di clienti di gas naturale vulnerabili forniti nel servizio di tutela, da gennaio 2024 il venditore continuerà ad erogare la fornitura con il servizio di tutela della vulnerabilità, alle condizioni economiche previste per il servizio di tutela gas definite dall'Autorità e con le condizioni contrattuali dell'offerta **PLACET** di gas naturale (ad eccezione della modalità di ricezione della bolletta, che sarà uguale a quella già in uso da parte del cliente nell'ambito del servizio di tutela).

Il cliente servito in tutela gas che non è stato identificato come vulnerabile può richiedere al proprio o altro venditore di essere servito nel servizio di tutela della vulnerabilità compilando il modulo che riceverà anche dal proprio venditore nel mese di settembre 2023.

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 essere fornito alle condizioni definite dall'Autorità (servizio di tutela della vulnerabilità).

Obblighi informativi per i venditori per il superamento del servizio di tutela del gas naturale

Nel corso del mese di settembre 2023, i venditori invieranno a tutti i clienti serviti in tutela gas una comunicazione con le informazioni sulla rimozione del servizio di tutela gas, sugli strumenti dell'Autorità per effettuare una scelta consapevole ([Portale Offerte](#) e [Portale Consumi](#)) e per ottenere informazioni sui propri diritti ([Sportello per il consumatore Energia e Ambiente](#) e pagina [ARERA per il consumatore](#)). In aggiunta a questi contenuti minimi, sono previste informazioni differenziate per i clienti vulnerabili e non.

In caso di cliente vulnerabile la comunicazione deve anche specificare: le condizioni che lo qualificano come vulnerabile e il diritto di essere fornito nel servizio di tutela della vulnerabilità con le relative condizioni economiche, la facoltà di scegliere un'altra offerta con il proprio o un altro venditore, il fatto che in caso di inerzia, cioè di mancata scelta di un'offerta, a partire da gennaio 2024 sarà servito dallo stesso venditore nel servizio di tutela della vulnerabilità.

Per i clienti non vulnerabili, invece, i contenuti aggiuntivi della comunicazione riguardano: la possibilità di comunicare la propria eventuale condizione di vulnerabilità (nel caso di clienti domestici), la possibilità di scegliere l'offerta di mercato libero più conveniente tra quelle proposte dal proprio venditore, la facoltà di scegliere un'altra offerta con il proprio o un altro venditore, le nuove condizioni di fornitura a partire da gennaio 2024 in caso di inerzia del cliente.

Inoltre, in tutte le bollette emesse tra settembre e dicembre 2023 e almeno una volta l'anno a partire da settembre 2024, i venditori hanno l'obbligo di inserire una comunicazione istituzionale, definita dall'Autorità, indirizzata a tutti i clienti del mercato libero e relativa ai diritti dei clienti vulnerabili.

[Obblighi di comunicazione per i soggetti che erogano i Servizi di Ultima Istanza](#)

Nel corso del mese di ottobre 2023, tutti i Fornitori di Ultima Istanza (FUI) hanno l'obbligo di inviare ai propri clienti una comunicazione differenziata tra clienti vulnerabili e non. Nel primo caso, devono informare il cliente del fatto di essere stato individuato come vulnerabile e che verrà servito nel servizio di tutela vulnerabilità a partire da gennaio 2024, illustrandone le condizioni contrattuali ed economiche. Per tutti gli altri clienti, la comunicazione contiene l'avviso della possibilità di comunicare la propria eventuale vulnerabilità e le condizioni economiche e contrattuali del servizio di tutela della vulnerabilità.

In qualsiasi momento è possibile scegliere un contratto dal mercato libero dell'energia elettrica e del gas.

B. CLIENTI ENERGIA ELETTRICA DOMESTICI

Per l'energia elettrica i tempi sono diversi:

Per le microimprese di energia elettrica il servizio di maggior tutela si è concluso ad aprile 2023 (per le piccole imprese era già terminato nel 2021) e per i clienti domestici non vulnerabili di energia elettrica terminerà a partire da aprile 2024.

Per accompagnare il passaggio al mercato libero dei clienti domestici non vulnerabili di energia elettrica, l'Autorità ha previsto un percorso graduale per dare la possibilità a ciascuno di scegliere l'offerta sul mercato libero più adatta alle proprie esigenze, assicurando al contempo la continuità della fornitura e adeguati obblighi informativi in capo ai venditori.

Da settembre 2023 a marzo 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 nella quale viene evidenziata la possibilità di scegliere un'offerta di mercato libero, anche utilizzando gli strumenti messi a disposizione dall'Autorità, come il [Portale Offerte](#).

Se il cliente finale non sottoscrive un'offerta di mercato libero, a partire da aprile 2024, la fornitura passerà automaticamente, senza alcuna interruzione, al [Servizio a Tutele Graduali \(STG\)](#); in tale Servizio le condizioni contrattuali ed economiche saranno definite da ARERA anche sulla base degli esiti di procedure concorsuali.

CLIENTI VULNERABILI ENERGIA ELETTRICA (DOMESTICI)

Sono considerati clienti vulnerabili di energia elettrica i clienti domestici che, alternativamente:

- si trovano in condizioni economicamente svantaggiate ai sensi dell'articolo 1, comma 75, della [Legge 4 agosto 2017 n. 124](#);
- si trovano 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;
- rientrano tra i soggetti 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;
- rientrano tra i soggetti con disabilità ai sensi dell'articolo 3 della [legge 5 febbraio 1992, n. 104](#);
- che l'utenza intestata è ubicata in una struttura abitativa di emergenza a seguito di eventi calamitosi.
- hanno un'utenza in un'isola minore non interconnessa
- hanno un'età superiore ai 75 anni

[Modulo autocertificazione vulnerabilità Energia elettrica](#)

I clienti domestici vulnerabili forniti nel servizio di maggior tutela continueranno ad essere serviti, anche successivamente al 1° aprile 2024, nel Servizio di Maggior Tutela.

Il cliente servito in maggior tutela che non sia stato identificato come vulnerabile, pur rispettando i criteri di vulnerabilità, deve comunicarlo al proprio venditore compilando il modulo che riceverà anche dal proprio esercente la maggior tutela in due comunicazioni tra settembre 2023 e marzo 2024, così da continuare a essere servito nel servizio di maggior tutela.

FAQ

Hai il dubbio se il tuo contratto gas sia nel mercato libero o nel servizio tutelato?

In ogni tua bolletta deve essere presente l'indicazione **Servizio di tutela** oppure **Mercato libero**.

Sei un cliente del servizio di tutela e hai ricevuto una lettera dal tuo venditore gas. Cosa devi fare?

La lettera ricevuta serve per descrivere ai clienti del servizio di tutela cosa succede e cosa possono fare dall'1 gennaio 2024.

Se sei stato riconosciuto come cliente vulnerabile, come evidenziato nella lettera, puoi non fare niente, in tal caso passerai automaticamente nel servizio di [tutela della vulnerabilità](#), ferma restando la possibilità di scegliere una qualunque altra offerta di libero mercato con il tuo o altro venditore.

Se NON sei un cliente vulnerabile, puoi:

- scegliere l'offerta proposta dal tuo venditore nella lettera che hai ricevuto (obbligato, da ARERA, a proporre la sua miglior offerta del momento);
- scegliere un'offerta qualsiasi dal mercato libero (con altro venditore o con lo stesso);
- non fare nulla. In questo caso, a partire da gennaio 2024, passerai automaticamente ad una fornitura con il medesimo venditore, con condizioni economiche e contrattuali definite dall'Autorità (PLACET), ad eccezione di una componente fissa annuale definita dal venditore.

La lettera contiene anche una scheda che ti aiuta a confrontare tra loro le proposte che hai ricevuto, la migliore offerta del momento e l'offerta [PLACET](#); un'altra scheda che ti aiuta a confrontare la fornitura PLACET con la fornitura nel servizio di tutela che hai fino alla fine del 2023.

Vuoi sapere se sei un cliente vulnerabile?

Sei considerato **cliente vulnerabile** se sei l'intestatario del contratto di fornitura e ti trovi in una delle seguenti condizioni:

- Hai compiuto 75 anni.
- Sei percettore di un [bonus sociale gas](#) (per livello ISEE).
- Sei soggetto con disabilità ai sensi dell'art. 3 della Legge 104/92.
- L'utenza è in una struttura abitativa di emergenza a seguito di eventi calamitosi.

Se vuoi avere più informazioni puoi consultare il sito dell'Autorità www.arera.it/consumatori o chiamare il numero verde 800.166.654.

Sei cliente vulnerabile e devi comunicarlo al tuo venditore?

Il tuo venditore dovrebbe già conoscere la tua condizione se hai compiuto 75 anni o se sei percettore di un bonus sociale gas.

Se sei un cliente del servizio di tutela gas, il tuo venditore dovrebbe averlo scritto nella lettera che ti ha inviato, per cui non devi comunicare nulla. In questo caso, se non scegli nessuna offerta sul libero mercato passerai automaticamente nel servizio di [tutela della vulnerabilità](#).

Se sei un cliente del libero mercato, non hai ricevuto una specifica lettera ma trovi comunque in bolletta il messaggio di ARERA: "Dal 1° gennaio 2024 sono disponibili condizioni economiche e contrattuali per la fornitura di gas dedicate ai soli clienti gas "vulnerabili". Per sapere se Lei ne ha diritto consulti il sito dell'Autorità www.arera.it/consumatori o chiami il numero verde 800.166.654." Se sei in una delle condizioni previste per la vulnerabilità, puoi chiedere al tuo venditore di entrare nel Servizio di tutela della vulnerabilità.

Se vuoi accedere al servizio di [tutela della vulnerabilità](#) devi compilare il [modulo di autodichiarazione](#), [disponibile anche qui](#)

Sei cliente vulnerabile, sei nel servizio di tutela e vuoi rimanere nel servizio di tutela?

Se il tuo venditore sa (lo ha scritto nella lettera) che sei un cliente vulnerabile e hai scelto di rimanere nel servizio di tutela della vulnerabilità, non devi fare nulla. Allo stesso modo, un cliente con disabilità ai sensi dell'art. 3 della legge 104/92 che è intestatario del contratto di fornitura e desidera rimanere nel servizio di

tutela della vulnerabilità deve comunicare al proprio venditore la propria condizione di disabilità inviando l'autocertificazione che trovi anche qui. A partire dal 1° gennaio 2024 sarai automaticamente servito dal tuo attuale venditore alle condizioni economiche e contrattuali del servizio di [tutela della vulnerabilità](#).

Quali sono le condizioni economiche del servizio di tutela della vulnerabilità?

Il servizio di tutela della vulnerabilità prevede condizioni economiche e contrattuali definite dall'Autorità. Esse consistono in un prezzo variabile su base mensile, determinato sulla base della media mensile dei valori consuntivi del prezzo sul mercato all'ingrosso italiano (il PSV day ahead), a cui si sommano altri corrispettivi definiti dall'Autorità a copertura dei costi del servizio, nonché gli oneri e le imposte previste per legge.

Vuoi più informazioni sulla fine tutela GAS?

Il servizio di tutela gas per i clienti domestici scade il 31 dicembre 2023. A partire da gennaio 2024, tutti i clienti domestici di gas naturale dovranno essere serviti nel mercato libero. Unica eccezione per i **clienti vulnerabili** (per età, difficoltà economiche, disabilità, temporanea occupazione di strutture abitative di emergenza a seguito di eventi calamitosi) che hanno diritto al servizio di tutela della vulnerabilità. Se vuoi informazioni più approfondite sulla Fine tutela GAS [leggi qui](#)

Vuoi informazioni anche sulla fine tutela ENERGIA ELETTRICA?

Tra il 10 gennaio e il 31 marzo 2024 i singoli clienti non hanno alcun obbligo di uscita dalla tutela. Naturalmente possono sempre scegliere un qualsiasi venditore dal mercato libero, ma non è un obbligo. Se vuoi sapere cosa accadrà dopo, attraverso quali fasi avverrà la Fine tutela ELETTRICA' [leggi qui](#).

Vuoi valutare un nuovo venditore nel mercato libero?

Per scegliere un venditore sul mercato libero, confrontare le offerte sottoscrivibili dei diversi venditori o con il servizio di tutela, puoi utilizzare il portale dell'Autorità: www.ilportaleofferte.it Se hai ricevuto un'offerta, puoi utilizzare il Codice offerta per confrontarla con tutte le altre presenti sul ilportaleofferte.it

Sei un cliente in tutela e vuoi chiedere al tuo attuale venditore un'offerta del mercato libero?

Se sei un cliente in tutela, il tuo venditore dovrebbe averti inviato una lettera che descrive cosa devi fare entro l'1 gennaio 2024.

Nella lettera sono specificate alcune opzioni, tra cui la miglior offerta sul mercato libero che il tuo venditore ha in quel momento. Se vuoi scegliere tale offerta, individuata anche da un Codice Offerta, lo devi fare entro la relativa scadenza, ma potrai comunque scegliere un'altra offerta sul mercato libero in qualsiasi momento.

Per fare una scelta più consapevole puoi comparare tra loro le offerte sottoscrivibili sul mercato, consultando il portale dell'Autorità: www.ilportaleofferte.it.

Ricorda che il venditore è tenuto a consegnare prima della conclusione del contratto la Scheda sintetica dell'offerta, che riassume le condizioni essenziali del contratto e illustra la stima della spesa annua.

Vuoi conoscere i tuoi consumi abituali?

In bolletta c'è scritto quanto gas hai usato negli ultimi 12 mesi e quanto hai speso complessivamente. Per analizzare i tuoi consumi su un arco temporale più lungo, indipendentemente dai venditori che hai avuto, puoi entrare con la SPID o CIE sul Portale Consumi di ARERA: www.consumienergia.it

Conoscendo i tuoi consumi è più facile scegliere un'offerta sul mercato libero. Lo puoi fare confrontando le diverse offerte sul portale dell'Autorità: www.ilportaleofferte.it

Cosa succede se non fai niente?

I cambiamenti più vicini riguardano soltanto il GAS e non l'energia elettrica ([per informazioni su questo clicca qui](#))

- Se sei un CLIENTE VULNERABILE il contratto è intestato a te e hai più di 75 anni o percepisci il bonus sociale gas e sei in SERVIZIO TUTELA: passerai automaticamente nel servizio di tutela della vulnerabilità dell'Autorità.
- Se sei un CLIENTE VULNERABILE perché il contratto è a te intestato, hai autocertificato di essere disabile ai sensi dell'art. 3 della legge 104 e sei nel SERVIZIO DI TUTELA: passerai automaticamente nel servizio di tutela della vulnerabilità dell'Autorità. Se invece non hai ancora autocertificato il tuo stato di disabilità ai sensi della legge 104 puoi farlo inviando l'[autocertificazione che trovi anche qui](#)

- Se sei un CLIENTE VULNERABILE e sei nel MERCATO LIBERO: rimani nel mercato libero oppure puoi compilare l'autodichiarazione di vulnerabilità ([disponibile anche qui](#)) e inviarla al tuo venditore per passare al Servizio di [tutela della vulnerabilità](#)
- Se sei CLIENTE NON VULNERABILE e sei in SERVIZIO TUTELA: potrai indicare al tuo attuale venditore la tua scelta tra le offerte inserite nella lettera che hai ricevuto, oppure scegliere un altro venditore dal mercato libero. Se invece non fai nulla, verrai passato automaticamente ad una fornitura con condizioni economiche e contrattuali definite dall'Autorità (PLACET), ad eccezione di una componente fissa annuale (euro/anno) definita dal venditore.
- Se SEI UN CLIENTE NON VULNERABILE e sei nel MERCATO LIBERO: non è necessario che tu faccia nulla. Resteranno le condizioni previste dal tuo attuale contratto.

A chi puoi rivolgerti per informazioni?

Oltre al tuo attuale venditore (trovi i riferimenti web e i suoi numeri di telefono sulla bolletta) puoi consultare il sito ARERA alle pagine [ARERA PER IL CONSUMATORE](#), che vengono costantemente aggiornate, oppure contattare lo [Sportello per il Consumatore](#) di ARERA per il quale è disponibile anche il **Numero Verde 800.166.654**



ARERA
Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

[Vedi](#)

Fonti:

ARERA

Collegati

Matrice Revisioni

Rev.	Data	Oggetto
0.0	02.23.2023	---

Note Documento e legali

Certifico Srl - IT | Rev. 0.0 2023

©Copia autorizzata Abbonati

ID 20882 | 02.12.2023

Permalink: <https://www.certifico.com/id/20882>

[Policy](#)

