

**DELIBERAZIONE 3 AGOSTO 2023**

**383/2023/R/EEL**

**DISPOSIZIONI PER L'IDENTIFICAZIONE DEI CLIENTI VULNERABILI NEL MERCATO DELL'ENERGIA ELETTRICA**

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

Nella 1261<sup>a</sup> riunione del 3 agosto 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, General Data Protection Regulation - Regolamento generale sulla protezione dei dati;
- la legge 5 febbraio 1992, n. 104 (di seguito: legge 104/92);
- la legge 14 novembre 1995, n. 481 e sue modifiche ed integrazioni (di seguito: legge 481/95);
- il decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, recante il “Codice in materia di protezione dei dati personali”;
- il decreto-legge 18 giugno 2007, n. 73 come convertito dalla legge 3 agosto 2007, n. 125 (di seguito: decreto-legge 73/07);
- la legge 4 agosto 2017, n. 124 e, in particolare, l'articolo 1 dal comma 59 al comma 82 come successivamente modificata e integrata (di seguito: legge 124/17);
- il decreto-legge 30 dicembre 2019, n. 162;
- il decreto-legge 31 dicembre 2020, n. 183 convertito con legge 26 febbraio 2021 (di seguito: decreto-legge 183/20);
- il decreto-legge 6 novembre 2021, n. 152 convertito con legge 29 dicembre 2021, n. 233 (di seguito: decreto-legge 152/21);
- il decreto legislativo 8 novembre 2022, n. 210, convertito con modificazioni dalla legge 20 maggio 2022, n. 51;
- il decreto-legge 21 marzo 2022, n. 21, convertito con modificazioni dalla legge 20 maggio 2022, n. 51;
- il decreto-legge 1 marzo 2022, n.17 (di seguito: decreto-legge 17/22);
- il decreto-legge 9 agosto 2022, n. 115 convertito con legge 21 settembre 2022, n. 142 (di seguito: decreto Aiuti bis);
- il decreto-legge 18 novembre 2022, n. 176 convertito con modificazione con legge 13 gennaio 2023, n. 6 (di seguito: decreto-legge 176/22);

- la deliberazione dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 14 ottobre 2015, 487/2015/R/eel;
- la deliberazione dell’Autorità 17 dicembre 2015, 628/2015/R/eel;
- la deliberazione dell’Autorità 26 settembre 2019, 396/2019/R/eel;
- la deliberazione dell’Autorità 30 marzo 2021, 135/2021/R/eel;
- la deliberazione dell’Autorità 10 maggio 2022, 208/2022/R/eel;
- la deliberazione dell’Autorità 14 marzo 2023, 100/2023/R/com (di seguito deliberazione 100/2023/R/com);
- la deliberazione dell’Autorità 14 marzo 2023, 102/2023/R/gas (di seguito deliberazione 102/2023/R/gas);
- la deliberazione dell’Autorità 3 agosto 2023, 362/2023/R/eel (di seguito: deliberazione 362/2023/Reel) ed il relativo Allegato A (di seguito: Allegato A alla deliberazione 362/2023/Reel);
- il Quadro strategico dell’Autorità per il quadriennio 2022-2025, approvato con deliberazione 13 gennaio 2022, 2/2022/A;
- il Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali (di seguito: Codice di condotta commerciale);
- il Testo integrato delle attività di vendita al dettaglio di energia elettrica, come da ultimo modificato e integrato (TIV);
- il documento per la consultazione dell’Autorità 26 settembre 2019, 397/2019/R/eel;
- il documento per la consultazione dell’Autorità 13 ottobre 2022, 494/2022/R/com (di seguito: documento per la consultazione 494/2022/R/com);
- il documento per la consultazione dell’Autorità 16 maggio 2023, 212/2023/R/eel (di seguito: documento per la consultazione 212/2023/R/eel);
- la segnalazione dell’Autorità 29 luglio 2022, 375/2022/gas;
- il Parere dell’Autorità 20 aprile 2023, 174/2023/I/eel

#### **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;
- l’articolo 1, comma 3, del decreto-legge 73/07, codificando un assetto regolatorio definito dall’Autorità sin dalla deliberazione 207/02, ha ribadito il potere di quest’ultima di “*indic[are] condizioni standard di erogazione del servizio di vendita*” e “*defini[re] transitoriamente, in base ai costi effettivi del servizio, prezzi di riferimento [...] che le imprese di [...] vendita, nell’ambito degli obblighi di servizio pubblico, comprendono tra le proprie offerte commerciali*”, facendo altresì salvi i poteri di vigilanza e di intervento dell’Autorità “*a tutela dei diritti degli utenti, anche nei casi di verificati e ingiustificati aumenti di prezzi e alterazioni delle condizioni del servizio per i clienti che non hanno ancora esercitato il diritto di scelta*”;

- il TIV definisce, in coerenza con le disposizioni di legge richiamate, le condizioni contrattuali ed economiche del servizio di maggior tutela nel settore elettrico per i clienti aventi diritto a tale servizio; in particolare, la determinazione delle condizioni economiche è effettuata in modo tale da trasferire ai clienti domestici il segnale di prezzo relativo ai diversi segmenti della filiera (approvvigionamento, trasporto, ecc.), che riflette i costi sostenuti da un venditore al dettaglio efficiente;
- il decreto-legge 31 dicembre 2020, n. 183 convertito con legge 26 febbraio 2021 ha differito al 1° gennaio 2023 il termine di rimozione del servizio di maggior tutela per le microimprese e per i clienti domestici (cfr. art. 12, comma 9-bis della legge 124/17);
- la citata legge 124/17 ha inoltre affidato all’Autorità il compito di adottare disposizioni per assicurare, dalle date di rimozione della tutela di prezzo, un servizio a tutele graduali per i clienti finali senza fornitore di energia elettrica (che attualmente hanno diritto al servizio di maggior tutela), nonché specifiche misure per prevenire ingiustificati aumenti dei prezzi e alterazioni delle condizioni di fornitura a tutela di tali clienti (cfr. art. 1, comma 60-bis);
- successivamente, il decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 210 (di seguito: decreto legislativo 210/21) di recepimento della direttiva (UE) 2019/944 (di seguito: direttiva elettrica), ha quindi disposto, a decorrere dalla data di cessazione del servizio di maggior tutela per i clienti domestici, un obbligo, in capo a tutti i venditori del libero mercato, di offrire ai clienti vulnerabili, la fornitura di energia elettrica a condizioni economiche e contrattuali definite dall’Autorità (art. 11, comma 2);
- contestualmente, il decreto-legge 6 novembre 2021, n. 152 convertito con legge 29 dicembre 2021, n. 233 (di seguito: decreto-legge 152/21), ha infine differito, rispetto alla precedente data di gennaio 2023, la durata del servizio di maggior tutela per i clienti domestici di energia elettrica, nelle more della conclusione delle procedure concorsuali per l’assegnazione del servizio a tutele graduali loro destinato, entro il 10 gennaio 2024 (commi 1 e 2). Il medesimo decreto-legge (comma 3) ha altresì prorogato transitoriamente il regime di tutela anche per i clienti vulnerabili nelle more dell’attuazione degli interventi previsti in loro favore dal citato decreto legislativo 210/21;
- il comma 1 dell’art. 11 del decreto legislativo 210/21, definisce come vulnerabili i clienti civili:
  - a) che si trovano in condizioni economicamente svantaggiate o 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, ai sensi dell’articolo 1, comma 75, della legge 4 agosto 2017, n. 124;
  - b) 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;
  - c) che rientrano tra i soggetti con disabilità ai sensi dell’articolo 3 della legge 104/92;
  - d) le cui utenze sono ubicate nelle isole minori non interconnesse;
  - e) le cui utenze sono ubicate in strutture abitative di emergenza a seguito di eventi calamitosi;

- f) di età superiore ai 75 anni;
- ai fini dell'individuazione dei clienti vulnerabili di cui all'articolo 11, comma 1, lettera c), del decreto legislativo 210/21, il decreto-legge 152/21 demanda all'Autorità di definire, d'intesa con il Garante per la protezione dei dati personali, le modalità di acquisizione del consenso per il trattamento dei dati sensibili e di trasmissione delle informazioni da parte dell'Istituto nazionale della previdenza sociale (di seguito: INPS) al Sistema Informativo Integrato (di seguito: SII) gestito da Acquirente unico (art. 16-ter, comma 5);
  - 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, il decreto-legge 152/21 proroga transitoriamente il servizio di maggior tutela per tale tipologia di clienti (art. 16-ter, comma 3);
  - per ultimo, 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 tale ragione, risulta necessario individuare i clienti vulnerabili ai fini della corretta attribuzione dei clienti (vulnerabili e non vulnerabili) al servizio cui hanno diritto (rispettivamente servizio di maggior tutela e servizio a tutele graduali).

**CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:**

- nell'ambito del procedimento avviato dall'Autorità con deliberazione 396/2019/R/eel, per l'adozione di provvedimenti diretti alla regolazione dell'allora servizio di salvaguardia per i clienti finali domestici e le imprese connesse in bassa tensione con meno di cinquanta dipendenti e un fatturato annuo non superiore a dieci milioni di euro senza fornitore, all'indomani della cessazione del servizio di maggior tutela, con il documento per la consultazione 212/2023/R/eel l'Autorità ha illustrato ulteriori orientamenti con riferimento alla regolazione e alle modalità di affidamento del servizio a tutele graduali cui avranno diritto i clienti domestici non vulnerabili senza un fornitore dalla data di rimozione del servizio di maggior tutela;
- in particolare, al fine di una corretta individuazione del perimetro dei clienti vulnerabili e della conseguente attribuzione del cliente al servizio cui ha diritto per legge, nel documento per la consultazione 212/2023/R/eel, l'Autorità ha delineato i seguenti orientamenti:
  - in analogia con quanto disposto dalla deliberazione 102/2023/R/gas per il settore del gas naturale, che inizialmente il SII provveda all'identificazione dei clienti domestici che risultano titolari di bonus sociale ovvero di età anagrafica superiore

- a 75 anni, con modalità e tempistiche del tutto analoghe a quelle della citata deliberazione;
- che in considerazione delle informazioni di cui al precedente alinea, il SII trasferisca i clienti non vulnerabili dal servizio di maggior tutela al servizio a tutele graduali (di seguito: STG), in occasione della prima attivazione di detto servizio e, successivamente, nei casi in cui venga meno un contratto di fornitura nel mercato libero, al servizio a cui ha diritto (STG o servizio di maggior tutela);
  - che in merito alle ulteriori casistiche che qualificano i clienti come vulnerabili, si proceda gradualmente, e nei casi in cui ciò sarà possibile, alla futura implementazione di una procedura centralizzata per lo scambio delle informazioni, nonché alla definizione di uno specifico flusso informativo tra il SII e l'INPS per l'acquisizione dell'informazione riguardante i soggetti con disabilità ai sensi dell'articolo 3 della legge 104/92, previa intesa con il Garante per la protezione dei dati personali;
  - nelle more di quanto delineato al precedente alinea, che:
    - a) gli esercenti il servizio di maggior tutela:
      - i. prima della data di attivazione del STG, nel periodo intercorrente da settembre 2023 a marzo 2024, trasmettano una specifica informativa, con un testo standardizzato definito dall'Autorità, che dovrà essere messa a disposizione dei clienti finali in una comunicazione separata, allegata ad almeno due bollette nonché sul proprio sito *internet*, ove disponibile, dal contenuto differenziato a seconda che il cliente sia stato identificato o meno come cliente vulnerabile. In tale comunicazione, l'esercente sarà tenuto a indicare:
        - ai clienti già identificati come vulnerabili, che continueranno a essere serviti nell'ambito del servizio di maggior tutela ferma restando la loro facoltà di scegliere in qualunque momento un'offerta nel libero mercato;
        - ai clienti non identificati come vulnerabili, l'imminente passaggio al STG e la facoltà di attestare il possesso dei requisiti per essere classificati come tali e continuare così a usufruire del servizio di maggior tutela;
      - ii. successivamente all'attivazione del STG, verifichino la sussistenza di requisiti di vulnerabilità per le casistiche non già identificate dal SII, in occasione di ogni richiesta di rientro in maggior tutela (inclusi i casi di voltura o di attivazione di un nuovo punto di prelievo);
    - b) gli esercenti il STG informino i propri clienti in occasione del primo trasferimento di clienti dal servizio di maggior tutela al STG e successivamente in occasione di ogni nuova attivazione, in merito ai requisiti per acquisire la qualifica di cliente vulnerabile, nonché alle modalità per autocertificarsi come tale;

- c) le informazioni acquisite dagli esercenti vengano trasferite al SII, secondo le modalità definite dal medesimo;
- quale ulteriore supporto informativo a vantaggio dei clienti vulnerabili, è stato altresì previsto che tali clienti possano visualizzare, nell'elenco delle offerte sia a prezzo variabile che a prezzo fisso consultabile sul Portale Offerte di cui alla deliberazione 51/2018/R/com, anche l'indicazione della spesa annua stimata connessa al servizio di maggior tutela, con modalità atte a garantire una chiara e distinta evidenza rispetto alle altre offerte presenti.

**CONSIDERATO, INFINE, CHE:**

- in risposta al documento per la consultazione 212/2023/R/com sono pervenute osservazioni da parte di 23 soggetti, di cui 5 associazioni di clienti domestici, 4 associazioni di operatori della vendita, 12 operatori della vendita, Terna e un operatore del settore petrolifero;
- a livello generale, con specifico riferimento alle modalità di identificazione dei clienti vulnerabili, i partecipanti alla consultazione hanno condiviso gli orientamenti delineati dall'Autorità;
- più in dettaglio, con particolare riferimento agli orientamenti riguardanti le modalità di identificazione dei clienti vulnerabili e alla gestione dell'informazione della vulnerabilità è stata auspicata una completa centralizzazione delle informazioni nell'ambito del SII nel più breve tempo possibile, soprattutto con riferimento all'informazione relativa alla disabilità ai sensi della legge 104/92, attraverso uno scambio informativo diretto tra il gestore del SII e l'Istituto nazionale della previdenza sociale (INPS), in ottemperanza a quanto previsto in materia dal decreto-legge 152/21 e che tale procedura centralizzata possa essere estesa anche al settore del gas;
- inoltre, le osservazioni al documento per la consultazione hanno evidenziato che, nelle more della centralizzazione di cui al precedente alinea, non dovrebbe esserci un onere di verifica delle autocertificazioni acquisite dai clienti da parte dei venditori, ma un mero trasferimento al SII delle informazioni acquisite;
- con riferimento agli strumenti informativi per supportare la consapevolezza dei clienti finali circa il proprio potenziale diritto alla condizione di vulnerabilità, tra le osservazioni alla consultazione è stato auspicato di adottare soluzioni operative che non comportino l'obbligo di comunicazioni eccessivamente personalizzate o reiterate da parte degli operatori verso i medesimi clienti;
- con la deliberazione 362/2023/R/eel, l'Autorità definisce le modalità di affidamento del servizio a tutele gradualmente in essere, cui avranno diritto i clienti domestici non vulnerabili senza un fornitore dalla data di rimozione del servizio di maggior tutela e la relativa disciplina contenuta nell'Allegato A alla predetta deliberazione che entrerà in vigore a decorrere dall'1 aprile 2024.

**RITENUTO CHE:**

- con riferimento alle modalità di identificazione dei clienti vulnerabili di energia elettrica, in un'ottica generale di maggiore efficienza dei processi e di riduzione degli oneri in capo ai venditori, sia opportuno accogliere le richieste, avanzate principalmente dai venditori e dalle loro associazioni, di una maggiore semplificazione e di una gestione centralizzata, da realizzare mediante l'istituzione di appositi processi nell'ambito del SII, le cui specifiche saranno definite da AU;
- in particolare, con riferimento ai clienti finali già attivi nel mercato dell'energia elettrica, tale centralizzazione potrà riguardare fin da subito i soggetti di seguito indicati, in quanto tali informazioni sono già nella disponibilità del SII:
  - a) clienti che si trovano in condizioni economicamente svantaggiate ai sensi dell'articolo 1, comma 75, della legge 124/17, ossia i clienti titolari di bonus sociale per disagio economico;
  - b) clienti 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, ai sensi dell'articolo 1, comma 75, della legge 4 agosto 2017, n. 124, ovvero i clienti titolari di bonus per disagio fisico e/o identificati come non disalimentabili;
  - c) clienti finali di età superiore a 75 anni;
- come già definito con riferimento al settore del gas naturale, ai fini applicativi, per superare le potenziali discontinuità dei periodi in cui il cliente finale ha diritto al bonus sociale, sia opportuno prevedere che siano identificati come vulnerabili i clienti finali titolari del bonus nell'anno in corso o nell'anno precedente;
- con riferimento ai sopra richiamati requisiti economici e anagrafici funzionali all'identificazione centralizzata dei clienti vulnerabili, in relazione alla progressiva individuazione di clienti finali titolari di bonus, sia necessario che il Gestore del SII provveda ad un aggiornamento mensile della condizione di vulnerabilità;
- sempre con riferimento ai clienti finali già attivi nel mercato dell'energia elettrica, nelle more dell'implementazione di uno specifico flusso informativo periodico tra l'INPS e il SII circa la sussistenza dei requisiti relativi ai soggetti con disabilità ai sensi dell'articolo 3 della legge 104/92 titolari di un contratto di fornitura, nel rispetto della normativa *privacy* ed in particolare dell'articolo 9, par. 2, lett. b), articolo 35, par. 3, lett. b), ove ne ricorrano i presupposti di legge, e articolo 13 del GDPR, in un'ottica di tutela dei clienti finali e di massima semplificazione e minimizzazione degli oneri per gli esercenti la maggior tutela, questi ultimi possono trasmettere il *Modulo 1* allegato al presente provvedimento, con modalità e tempistiche definite con la deliberazione 362/2023/R/eel , qualora la modalità dell'autocertificazione *ex D.P.R. 445* sia ritenuta la più adeguata per la tutela dei diritti e delle libertà degli interessati, a tutti i clienti finali riforniti nel servizio di maggior tutela che non siano stati identificati dal SII come vulnerabili;
- con riferimento ai clienti titolari di utenze ubicate in strutture abitative di emergenza a seguito di eventi calamitosi e per tale motivo in condizione di vulnerabilità, sia

necessario prevedere una fase transitoria in cui l'informazione rilevante sia trasferita al SII dagli esercenti la maggior tutela controparti dei predetti clienti;

- sia altresì necessario stabilire che, una volta acquisita l'informazione circa la sussistenza dei requisiti funzionali all'identificazione di cliente vulnerabile, gli esercenti la maggior tutela provvedano a trasferirla al SII, secondo le modalità definite dal SII medesimo, entro tre giorni lavorativi dall'acquisizione; tale trasferimento avvenga come indicazione generica di condizione di vulnerabilità e sia preceduto dalla prescritta informativa sui dati personali ai sensi dell'articolo 13 del GDPR (Regolamento UE 27 aprile 2016, n. 679) prestando particolare attenzione - nel fornire agli interessati le informazioni di cui al par. 1, lett. e) dell'articolo 13 GDPR - al fatto che il dato trasmesso al SII non è qualificabile come dato particolare (articolo 9, par. 1 GDPR) in quanto privo di ogni riferimento alla specifica condizione di vulnerabilità (che può includere o non includere un dato particolare) e pertanto il dato è trasmesso legittimamente, in esecuzione di un compito di interesse pubblico;
- i clienti finali nelle isole minori non interconnesse serviti in maggior tutela continueranno ad essere serviti nell'ambito del medesimo servizio, sulla base delle informazioni già nella disponibilità degli esercenti in relazione a tale fattispecie di clienti finali.

**RITENUTO, INOLTRE, CHE:**

- a decorrere dal mese di aprile 2024:
  - a) in fase di contrattualizzazione di un nuovo cliente per voltura o nuova attivazione, trattandosi in entrambi i casi di un cliente per il quale può non essere nota la caratteristica di vulnerabilità, sia necessario prevedere che:
    - i. gli esercenti il servizio di maggior tutela, con riferimento ai requisiti diversi da quello anagrafico (relativo all'età del cliente) che risulta immediatamente verificabile, informino i clienti finali della possibilità di accedere al servizio, solo in presenza di almeno uno degli ulteriori requisiti di cui al comma 1 dell'art. 11 del decreto legislativo 210/21;
    - ii. gli esercenti il STG informino il cliente finale che in presenza di almeno uno dei requisiti di cui al comma 1 dell'art. 11 del decreto legislativo 210/21, il servizio di ultima istanza a cui ha diritto è il servizio di maggior tutela e non il STG;
  - b) in fase di contrattualizzazione per cambio fornitore di un nuovo cliente già titolare di un punto di prelievo, nelle more di ulteriori approfondimenti volti ad accertare la possibilità che l'informazione relativa alla condizione di vulnerabilità di tale cliente possa essere resa nota all'esercente il servizio di maggior tutela in fase antecedente alla sottoscrizione del nuovo contratto, tramite apposito processo da implementare nell'ambito del SII, sia necessario prevedere che gli esercenti il servizio di maggior tutela accertino la sussistenza o meno dei requisiti di vulnerabilità da parte del proprio (potenziale) cliente;



- c) nei casi di attivazione del servizio di ultima istanza da parte del SII non su richiesta del cliente, gli esercenti il STG informano i clienti finali, mediante la comunicazione di attivazione prevista dall'Allegato A alla deliberazione 362/2023/R/eel, sulle modalità per identificarsi come vulnerabili al fine di consentire l'attivazione da parte del SII del servizio di ultima istanza a cui il cliente finale ha diritto;
- gli esercenti il servizio di maggior tutela e gli esercenti il STG nel caso di cui alla precedente lettera c), acquisiscono l'informazione circa la sussistenza dei requisiti di cui al decreto legislativo 210/21, nel rispetto della normativa *privacy* ed in particolare dell'articolo 9, comma 2, lett. b), e dell'articolo 35, comma 3, lett. b), ove ne ricorrano i presupposti di legge, e articolo 13 del GDPR; a tal fine, in un'ottica di tutela dei clienti finali, nonché di massima semplificazione e minimizzazione degli oneri per gli esercenti, questi ultimi possono trasmettere i moduli allegati al presente provvedimento, qualora la modalità dell'autocertificazione *ex D.P.R. 445* sia ritenuta la più adeguata alla tutela dei diritti e delle libertà degli interessati ai sensi della normativa *privacy* applicabile;
  - sia necessario che, con riferimento ai clienti per i quali è stata acquisita l'informazione relativa alla condizione di vulnerabilità, tale informazione sia trasmessa al SII, mediante le modalità definite dal medesimo, come condizione generica di vulnerabilità, previo adempimento agli obblighi di informativa sopra declinati:
    - entro tre giorni lavorativi dalla decorrenza del nuovo contratto di fornitura, nei casi di cui alle precedenti lettere a) punti i. e ii e b);
    - entro tre giorni lavorativi dall'acquisizione dell'informazione sulla vulnerabilità nel caso di cui alla precedente lettera c);
  - sia necessario prevedere che il Gestore del SII, in deroga a quanto previsto dal Regolamento di funzionamento del SII, pubblichi le specifiche tecniche funzionali a consentire l'applicazione delle disposizioni di cui al presente provvedimento, redatte in analogia a quelle predisposte con riferimento all'individuazione dei clienti vulnerabili nel settore del gas naturale, di cui alla deliberazione 102/2023/R/gas

## **DELIBERA**

### ***Articolo 1***

#### *Modalità applicative per l'identificazione dei clienti vulnerabili già presenti nel mercato dell'energia elettrica*

- 1.1 Entro la fine di ciascun mese, a decorrere dal mese di settembre 2023, con riferimento ai clienti di cui al comma 2.3 lettera a) del TIV, il Gestore del SII identifica 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 rende l'informazione disponibile alla consultazione da parte delle relative controparti commerciali.
- 1.2 Entro il 10 settembre 2023, il SII mette a disposizione l'informazione di cui al precedente comma 1.1 agli esercenti la maggior tutela controparti dei clienti individuati e rende l'informazione disponibile alla consultazione da parte dei medesimi, secondo le modalità definite dal Gestore del SII.
  - 1.3 Entro i termini e con modalità individuate con la deliberazione 362/2023/R/eel, gli esercenti la maggior tutela informano i propri clienti di cui al comma 2.3 lettera a) del TIV che non siano già stati identificati come vulnerabili ai sensi del precedente comma 1.1, della possibilità di identificarsi come vulnerabili, in quanto soggetti con disabilità ai sensi dell'articolo 3 della legge 104/92. Qualora la modalità dell'autocertificazione ex D.P.R. 445 sia ritenuta la più adeguata alla tutela dei diritti e delle libertà degli interessati ai sensi della normativa privacy applicabile, gli esercenti la maggior tutela possono trasmettere il Modulo 1 allegato al presente provvedimento.
  - 1.4 Con riferimento ai clienti per i quali sia stata accertata la condizione di vulnerabilità di cui al precedente comma 1.3, nonché ai clienti di cui al comma 2.3 lettera a) del TIV le cui utenze sono ubicate in strutture abitative di emergenza a seguito di eventi calamitosi, gli esercenti il servizio di maggior tutela trasmettono l'informazione al SII, mediante le modalità definite dal Gestore del SII, entro tre giorni lavorativi dall'acquisizione dell'informazione e come indicazione generica di vulnerabilità.

## **Articolo 2**

### *Modalità applicative per l'identificazione dei clienti vulnerabili in fase precontrattuale nel mercato dell'energia elettrica*

- 2.1 A partire dall'1 aprile 2024, in fase di contrattualizzazione di un nuovo cliente finale, di cui al comma 2.3 lettera a) del TIV, per voltura o nuova attivazione:
  - a) gli esercenti il servizio di maggior tutela verificano la sussistenza dei requisiti di cui all'articolo 11 del decreto legislativo 210/21;
  - b) gli esercenti il STG informano il cliente finale che in presenza di almeno uno dei requisiti di cui al comma 1 dell'art. 11 del decreto legislativo 210/21, il servizio di ultima istanza a cui ha diritto è il servizio di maggior tutela e non il STG e che in tal caso il cliente finale debba rivolgersi all'esercente la maggior tutela di riferimento, il cui nominativo può essere consultato visitando la pagina internet di ARERA ([www.arera.it/consumatori](http://www.arera.it/consumatori)) oppure chiamando il numero Verde 800.166.654.
- 2.2 In fase di contrattualizzazione per cambio fornitore di un nuovo cliente già titolare di un punto di prelievo, gli esercenti il servizio di maggior tutela verificano la sussistenza dei requisiti di cui all'articolo 11 del decreto legislativo 210/21.

- 2.3 Per le finalità di cui ai precedenti commi 2.1 e 2.2, con riferimento ai requisiti diversi dal requisito anagrafico di cui al comma 1.1, lettera d), gli esercenti il servizio di maggior tutela informano il cliente finale di cui al comma 2.3 lettera a) del TIV della necessità di identificarsi come vulnerabile. Qualora la modalità dell'autocertificazione *ex* D.P.R. 445 sia ritenuta la più adeguata alla tutela dei diritti e delle libertà degli interessati ai sensi della normativa *privacy* applicabile, gli esercenti possono trasmettere il Modulo 2 allegato al presente provvedimento.
- 2.4 Con riferimento ai clienti per i quali sia stata accertata la condizione di vulnerabilità di cui ai precedenti commi, gli esercenti il servizio di maggior tutela trasmettono l'informazione al SII, mediante le modalità definite dal Gestore del SII, entro tre giorni lavorativi dall'acquisizione del punto di prelievo e come indicazione generica di vulnerabilità.

### **Articolo 3**

*Modalità applicative per l'identificazione dei clienti vulnerabili a seguito di attivazione del servizio di ultima istanza da parte del SII*

- 3.1 Nei casi di attivazione del servizio di ultima istanza da parte del SII, diversi da quelli di cui al comma 2.1, nei confronti di punti di prelievo di cui al comma 2.3, lettera a) del TIV, gli esercenti il STG informano i clienti finali della necessità di identificarsi come vulnerabili, in quanto soggetti con disabilità ai sensi dell'articolo 3 della legge 104/92, entro i termini di cui all'articolo 4.9, lettera d) dell'Allegato A alla deliberazione 362/2023/R/eel. Qualora la modalità dell'autocertificazione *ex* D.P.R. 445 sia ritenuta la più adeguata alla tutela dei diritti e delle libertà degli interessati ai sensi della normativa *privacy* applicabile, gli esercenti il STG possono trasmettere il Modulo 3 allegato al presente provvedimento.
- 3.2 Con riferimento ai clienti per i quali sia stata accertata la condizione di vulnerabilità di cui al precedente comma, gli esercenti il STG trasmettono l'informazione al SII, mediante le modalità definite dal Gestore del SII, entro tre giorni lavorativi dall'acquisizione dell'informazione relativa alla condizione di vulnerabilità.

### **Articolo 4**

*Disposizioni finali*

- 4.1 Il Gestore del SII, in deroga a quanto previsto dal Regolamento di funzionamento del SII, pubblica le specifiche tecniche funzionali a consentire l'applicazione delle disposizioni di cui al presente provvedimento, redatte in analogia alle istruzioni operative e ai flussi informativi predisposti con riferimento all'individuazione dei clienti vulnerabili nel settore del gas naturale, di cui alla deliberazione 102/2023/R/gas.

4.2 Il presente provvedimento, nonché il Modulo 1, il Modulo 2 e il Modulo 3 allegati al presente provvedimento, sono pubblicati sul sito internet dell'Autorità [www.arera.it](http://www.arera.it).

3 agosto 2023

IL PRESIDENTE  
*Stefano Besseghini*