

**DELIBERAZIONE 23 LUGLIO 2026**

**262/2026/R/EEL**

**DISPOSIZIONI PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO A TUTELE GRADUALI PER I CLIENTI DOMESTICI NON VULNERABILI E LE PICCOLE IMPRESE CONNESSE IN BASSA TENSIONE DEL SETTORE DELL'ENERGIA ELETTRICA E DEFINIZIONE DELLE MODALITÀ PER LA PROPOSTA DELLA MIGLIORE OFFERTA AI CLIENTI ATTUALMENTE SERVITI NEL SERVIZIO A TUTELE GRADUALI**

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

Nella 1396<sup>a</sup> riunione del 23 luglio 2026

**VISTI:**

- 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 (di seguito: legge 481/95);
- il decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79;
- il decreto legislativo 30 giugno 2003, n.196 recante il “Codice in materia di protezione dei dati personali” e ss. mm. e ii.;
- la legge 23 agosto 2004, n. 239;
- il decreto-legge 18 giugno 2007, n. 73, convertito con legge 3 agosto 2007, n. 125 (di seguito: decreto-legge 73/07);
- 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 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);
- la legge 27 dicembre 2017, n. 205;
- la legge 21 settembre 2018, n. 108;
- il decreto-legge 30 dicembre 2019, n. 162, convertito con legge 28 febbraio 2020, n. 8;
- il decreto-legge 31 dicembre 2020, n. 183, convertito con legge 26 febbraio 2021;
- il decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 210;
- il decreto-legge 6 novembre 2021, n. 152, convertito con legge 29 dicembre 2021, n. 233;
- il decreto-legge 9 agosto 2022, n. 115, convertito con legge 21 settembre 2022, n. 142;

- decreto-legge 18 novembre 2022, n. 176, convertito con legge 13 gennaio 2023, n. 6 (di seguito: decreto-legge 176/22);
- il decreto-legge 4 marzo 2023, n. 48, convertito con legge 3 luglio 2023 n. 85;
- il decreto-legge 9 dicembre 2023, n. 181, convertito con legge 2 febbraio 2024, n. 11;
- la legge 16 dicembre 2024, n. 193 (di seguito: legge 193/24);
- il decreto-legge 28 febbraio 2025, n. 19, convertito con legge 24 aprile 2025, n. 60 (di seguito: decreto-legge 19/25 e legge 60/25);
- il decreto legislativo 7 gennaio 2026, n. 3 (di seguito: decreto legislativo 3/26);
- il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244;
- il decreto del Ministro dello Sviluppo economico del 31 dicembre 2020;
- il decreto del Ministro della Transizione ecologica del 25 agosto 2022, n. 164 (di seguito: decreto MiTE 164/22);
- il decreto del Ministro della Transizione ecologica 31 agosto 2022 (di seguito: decreto ministeriale del 31 agosto 2022);
- il decreto del Ministro dell'Ambiente e della Sicurezza energetica del 17 maggio 2023 (di seguito: decreto ministeriale 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 4 giugno 2015, 268/2015/R/eel;
- 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, come successivamente modificata e integrata;
- 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 25 maggio 2017, 375/2017/R/com;
- la deliberazione dell'Autorità 27 luglio 2017, 555/2017/R/com (di seguito: deliberazione 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 10 marzo 2016, 100/2016/R/com;
- la deliberazione dell'Autorità 16 novembre 2017, 762/2017/I/eel;
- la deliberazione dell'Autorità 1° febbraio 2018, 50/2018/R/eel, (di seguito: deliberazione 50/2018/R/eel);
- la deliberazione dell'Autorità 1° febbraio 2018, 51/2018/R/eel, (di seguito: deliberazione 51/2018/R/eel);
- la deliberazione dell'Autorità 15 febbraio 2018, 89/2018/R/com;
- la deliberazione dell'Autorità 28 giugno 2018, 366/2018/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 16 giugno 2020, 219/2020/R/com;
- la deliberazione dell'Autorità 29 settembre 2020, 351/2020/R/eel;
- 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 (di seguito: deliberazione 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 (di seguito: deliberazione 119/2022/R/eel);
- la deliberazione dell'Autorità 29 marzo 2022, 135/2022/R/com;
- la deliberazione dell'Autorità maggio 2022, 208/2022/R/com (di seguito: deliberazione 208/2022/R/com);
- la deliberazione dell'Autorità 14 marzo 2023, 102/2023/R/gas;
- 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;
- la deliberazione dell'Autorità 2 aprile 2024, 119/2024/R/eel (di seguito: deliberazione 119/2024/R/eel);
- la deliberazione dell'Autorità 8 maggio 2024, 167/2024/R/eel;
- la deliberazione dell'Autorità 3 luglio 2024, 315/2024/R/com (di seguito: deliberazione 315/2024/R/com);
- la deliberazione dell'Autorità 21 gennaio 2025, 10/2025/R/eel (di seguito: deliberazione 10/2025/R/eel);
- la deliberazione dell'Autorità 18 febbraio 2025, 48/2025/R/eel (di seguito: 48/2025/R/eel);
- la deliberazione dell'Autorità 25 marzo 2025, 110/2025/R/eel (di seguito: deliberazione 110/2025/R/eel);
- la deliberazione dell'Autorità 19 giugno 2025, 267/2025/R/eel;
- la deliberazione dell'Autorità 3 marzo 2026, 59/2026/R/com (di seguito: deliberazione 59/2026/R/com);
- la deliberazione dell'Autorità 21 aprile 2026, 129/2026/R/eel;
- la deliberazione dell'Autorità 26 maggio 2026, 188/2026/R/com (di seguito: deliberazione 188/2026/R/com);
- il vigente Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali (di seguito: Codice di condotta commerciale);

- il vigente Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità in materia di fatturazione del servizio di vendita al dettaglio per i clienti di energia elettrica e di gas naturale (di seguito: TIF);
- il vigente Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità in ordine alla regolazione delle partite fisiche ed economiche del servizio di dispacciamento (settlement) (di seguito: TIS);
- il vigente Testo integrato del sistema indennitario a carico del cliente finale moroso nei settori dell'energia elettrica e del gas naturale (TISIND);
- il vigente Testo integrato delle disposizioni per le prestazioni patrimoniali imposte e i regimi tariffari speciali – settore elettrico (di seguito: TIPPI);
- il vigente Testo integrato morosità elettrica (di seguito: TIMOE);
- il vigente Testo integrato delle disposizioni tariffarie per l'erogazione del servizio di distribuzione dell'energia elettrica (TIT);
- il vigente Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità in merito agli obblighi di separazione contabile (di seguito: TIUC);
- il vigente Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (di seguito: TIQV);
- 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 documento per la consultazione dell'Autorità 21 aprile 2026, 130/2026/R/eel, recante *“Disposizioni per la definizione della regolazione del servizio a tutele gradualì per i clienti domestici non vulnerabili e le piccole imprese connesse in bassa tensione del settore dell'energia elettrica e delle modalità per la proposta della migliore offerta ai clienti attualmente serviti nel servizio a tutele gradualì”* (di seguito: documento per la consultazione 130/2026/R/eel);
- il documento per la consultazione dell'Autorità 9 luglio 2026, 248/2026/R/com, recante *“Orientamenti in merito alla riforma del sistema indennitario: efficientamento del processo e responsabilizzazione della controparte commerciale. Orientamenti iniziali”*.

#### **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 del decreto-legge 73/07 ha, tra l'altro, istituito il servizio di maggior tutela originariamente erogato nei confronti dei clienti domestici e delle imprese connesse in bassa tensione con meno di cinquanta dipendenti e un fatturato annuo non superiore a 10 milioni di euro (di seguito: piccole imprese) che non avevano un venditore nel mercato libero; tale servizio è stato successivamente confermato dal decreto legislativo 93/11 (articolo 35, comma 2);
- ai sensi delle richiamate disposizioni, il servizio di maggior tutela è erogato dall'impresa distributrice territorialmente competente, anche mediante un'apposita

società di vendita, e la funzione di approvvigionamento dell'energia elettrica è svolta dalla società Acquirente Unico S.p.a. (di seguito: Acquirente Unico);

- il servizio di maggior tutela è finalizzato ad accompagnare la completa apertura del mercato della vendita al dettaglio e, a oggi, garantisce ai clienti finali (a) la continuità della fornitura e (b) la tutela di prezzo;
- in relazione al richiamato servizio di maggior tutela, la legge 124/17, come 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 a partire da luglio 2024 (articolo 1, comma 60);
- nell'ambito del percorso sopra richiamato, la citata legge 124/17 ha intestato, tra l'altro:
  - all'Autorità, il compito di adottare *“disposizioni per assicurare, dalle date di rimozione della tutela di prezzo, un servizio a tutele gradualmente per i clienti finali senza fornitore di energia elettrica”* (che avevano 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”*; e
  - all'allora Ministro dello Sviluppo Economico, adesso Ministro dell'Ambiente e della Sicurezza energetica, quello di adottare, con riferimento a entrambi i comparti di energia elettrica e gas naturale, un decreto, entro novanta giorni dalla data di entrata in vigore della medesima disposizione, per definire *“le modalità ed 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”* (articolo 1, comma 60-bis);
- il decreto legislativo 210/21, come da ultimo novellato dal decreto-legge 19/25, ha prorogato il servizio di maggior tutela per i clienti domestici vulnerabili (articolo 11, comma 2-*quater*) prevedendo al contempo che, a decorrere dalla data di cessazione di detto servizio, questi clienti abbiano diritto ad essere riforniti di energia elettrica nell'ambito del servizio di vulnerabilità la cui decorrenza non può essere anteriore ad aprile 2027 (articolo 11, comma 2);
- ai sensi del predetto decreto legislativo sono clienti vulnerabili i clienti domestici che soddisfano almeno una delle seguenti condizioni (articolo 11, comma 1):
  - a) 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;
  - 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) 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;
- in attuazione delle richiamate disposizioni della legge 124/17, i decreti ministeriali del 31 agosto 2022 (articolo 3, comma 5) e del 17 maggio 2023 (articolo 2, commi 2 e 4), con cui sono stati definiti i criteri per l'ingresso dei clienti finali nel mercato libero, hanno disposto, tra l'altro, che, alla scadenza dell'attuale periodo di erogazione del servizio a tutele gradualistiche (di seguito: STG) destinato rispettivamente alle piccole imprese e alle microimprese e ai clienti domestici non vulnerabili, *“in mancanza di una scelta espressa, il cliente [sia] rifornito dal medesimo esercente il STG sulla base della propria offerta di mercato libero più favorevole”*;
- inoltre, il decreto ministeriale del 17 maggio 2023 (articolo 3, comma 1) ha altresì stabilito, che *“a decorrere dal 1° aprile 2027, il STG assolv[a] esclusivamente alle funzioni di servizio di ultima istanza per garantire la continuità della fornitura di energia elettrica alle piccole imprese di cui al decreto del Ministro dello sviluppo economico 31 dicembre 2020, alle microimprese di cui al decreto del Ministro della transizione ecologica 31 agosto 2022, nonché ai clienti domestici non vulnerabili che, per qualsiasi motivo, dovessero trovarsi senza fornitore di energia elettrica”*;
- nel tempo si sono susseguiti, poi, una serie di interventi legislativi che, diversamente da quanto originariamente previsto dalle disposizioni normative sopra richiamate, hanno introdotto alcune deroghe all'originario ambito di applicazione del STG per i clienti domestici non vulnerabili;
- a tal riguardo, la legge 193/24 ha accordato ai clienti domestici vulnerabili la facoltà di chiedere, entro il 30 giugno 2025, l'accesso al STG per i clienti domestici non vulnerabili – qualora serviti nel libero mercato ovvero nel servizio di maggior tutela – e ai clienti già riforniti nel STG di permanervi, qualora avessero acquisito la qualifica di clienti vulnerabili entro la predetta scadenza (articolo 24, comma 1);
- successivamente, il decreto-legge 19/25 ha previsto che i clienti forniti nell'ambito del STG che avessero acquisito la qualifica di clienti vulnerabili continuassero a essere serviti nel medesimo servizio fino alla fine del periodo di assegnazione dello stesso, senza dover effettuare alcuna richiesta in tal senso (articolo 2, comma 3);
- da ultimo, la legge 60/25 di conversione del predetto decreto-legge 19/25 ha stabilito che i clienti domestici vulnerabili, che, alla data di conclusione dell'attuale periodo di assegnazione del STG, non abbiano scelto un fornitore sul libero mercato, siano riforniti nell'ambito del servizio di maggior tutela (articolo 2, comma 3-bis).

**CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:**

- in ossequio al quadro normativo e regolamentare appena richiamato, l'Autorità ha adottato le deliberazioni 491/2020/R/eel, 208/2022/R/eel, 362/2023/R/eel e 119/2024/R/eel, con cui ha disciplinato il STG destinato, di volta in volta, a ciascun gruppo di clienti finali interessato dalla rimozione della tutela di prezzo, definendone sia le condizioni economiche e contrattuali di erogazione, sia le modalità di



assegnazione, a mezzo di procedure concorsuali, nonché la durata del periodo di assegnazione dei tre servizi attualmente operativi, con scadenza al 31 marzo 2027;

- con la deliberazione 10/2025/R/eel, confermata dalla deliberazione 48/2025/R/eel, l'Autorità ha altresì dato attuazione alle richiamate disposizioni della legge 193/24, con cui è stata riconosciuta ai clienti domestici vulnerabili la facoltà di chiedere, entro il 30 giugno 2025, l'accesso al STG e sono state definite le misure che gli attuali esercenti hanno dovuto adottare per dare seguito alle richieste dei clienti domestici vulnerabili di usufruire del servizio in questione;
- successivamente, in adempimento alle previsioni del decreto-legge 19/25, l'Autorità ha adottato la deliberazione 110/2025/R/eel, con cui ha previsto che i clienti finali serviti nel STG per i clienti domestici non vulnerabili che acquisiscano uno dei requisiti di vulnerabilità di cui decreto legislativo 210/21 dalla data di entrata in vigore del medesimo decreto-legge 19/25 nonché i clienti già divenuti vulnerabili ma che risultino ancora riforniti nel STG dalla medesima data continuino a essere serviti in detto servizio fino alla fine del periodo di assegnazione, ferma restando la facoltà del cliente domestico vulnerabile di accedere in ogni momento al servizio di maggior tutela ovvero di stipulare un contratto a condizioni di libero mercato.

**CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:**

- gli attuali esercenti il STG rispettivamente per le piccole imprese, per le microimprese e per i clienti domestici non vulnerabili termineranno il loro incarico il 31 marzo 2027 e, pertanto, alla predetta data, dovranno essere individuati, tramite apposite procedure concorsuali, i nuovi esercenti il servizio;
- alla scadenza dell'attuale periodo di assegnazione dei tre STG, in mancanza di una scelta espressa, (i) i clienti non identificati come vulnerabili saranno riforniti dal proprio esercente il STG sulla base dell'offerta di mercato libero più favorevole e (ii) i clienti vulnerabili saranno trasferiti al servizio di maggior tutela;
- alla luce di tanto, e in ossequio all'attuale quadro normativo (richiamato al primo gruppo di considerati), l'Autorità ha avviato un procedimento finalizzato a disciplinare, da un lato, il STG destinato congiuntamente ai clienti domestici non vulnerabili e alle piccole imprese titolari di punti di prelievo connessi in bassa tensione che si troveranno senza fornitore a partire dal 1° aprile 2027 e, dall'altro, le modalità per la proposta della migliore offerta ai clienti attualmente riforniti nel STG da parte dei relativi esercenti;
- nell'ambito del predetto procedimento è stato quindi pubblicato il documento per la consultazione 130/2026/R/eel che illustra:
  - A. la regolazione delle condizioni economiche e contrattuali di erogazione del STG;
  - B. le modalità di assegnazione del servizio;
  - C. le modalità e le tempistiche per la proposta della migliore offerta da parte degli attuali esercenti il STG ai propri clienti;
  - D. le tempistiche di attuazione degli interventi prospettati;

- in merito alla regolazione delle condizioni economiche e contrattuali di erogazione del STG di cui alla linea di intervento *sub* A., il documento per la consultazione 130/2026/R/eel delinea gli orientamenti dell'Autorità riguardanti:
  - A.1 i requisiti di accesso al servizio da parte dei clienti finali e le condizioni di attivazione;
  - A.2 l'assetto del servizio;
  - A.3 le condizioni economiche di erogazione;
  - A.4 le condizioni contrattuali applicabili ai clienti finali;
- più in dettaglio, con riferimento ai requisiti di accesso al servizio (*sub* A.1), nel documento per la consultazione 130/2026/R/eel è stata rappresentata l'intenzione dell'Autorità di confermare le medesime condizioni di attivazione del servizio previste dalla regolazione vigente – ancora coerenti rispetto all'attuale quadro normativo – nonché le attuali modalità di identificazione dei clienti aventi diritto al servizio in parola ai fini della loro corretta attribuzione al servizio di ultima istanza cui hanno diritto per legge; in particolare:
  - i. con riferimento alle condizioni di attivazione del STG, è stato confermato che il servizio si attivi solamente nei casi in cui (1) un cliente finale non risulti titolare di un contratto a condizioni di libero mercato (ad esempio, per risoluzione contrattuale da parte del venditore), ovvero qualora un cliente finale richieda all'esercente il STG (2) la voltura su un punto di prelievo già rifornito nell'ambito di detto servizio o (3) l'attivazione di un nuovo punto di prelievo o di uno precedentemente disattivato;
  - ii. con riferimento alle modalità di identificazione dei clienti aventi diritto al servizio è stato prospettato l'obbligo, in capo ai nuovi esercenti, di richiedere:
    - a. ai clienti non domestici, l'attestazione dei soli requisiti dimensionali tipici delle piccole imprese (e non più anche delle microimprese), in assenza dei quali il cliente sarebbe spostato nel servizio di salvaguardia;
    - b. ai clienti domestici, l'eventuale titolarità di uno dei requisiti di vulnerabilità di cui al decreto legislativo 210/21 (non già identificati dal Sistema Informativo Integrato, di seguito: SII), in presenza del quale il cliente sarebbe spostato al servizio di maggior tutela;
  - iii. è stato, infine, prospettato di mantenere inalterata la disciplina relativa alle misure a favore degli esercenti a tutela del proprio credito verso i clienti morosi, di cui alla regolazione vigente;
- in merito all'assetto del STG (*sub* A.2) è stato prospettato che:
  - i. gli esercenti il servizio siano direttamente responsabili sia dell'attività di commercializzazione sia di quella di approvvigionamento, potendosi avvalere, in qualità di *Balancing Responsible Party* (BRP) e di utente del trasporto, anche di un'impresa terza, appartenente allo stesso gruppo societario, con riferimento ai punti riforniti in tale servizio, a condizione che l'impresa operante in qualità di BRP abbia superato il vaglio dei requisiti di partecipazione e si impegni a svolgere tale funzione, per l'esercente che lo ha scelto, per tutto il periodo di assegnazione del servizio;



- ii. nel caso di decadenza dall'incarico dell'esercente il servizio, in continuità con la disciplina attualmente vigente per i tre STG, si interpellino gli operatori che hanno partecipato alla procedura di gara per l'assegnazione dell'area in cui è indisponibile l'esercente e si affidi il servizio al soggetto che sia disposto a erogarlo al prezzo più basso tra quelli eventualmente offerti; qualora tale procedura di interpello non vada a buon fine, si ricorra temporaneamente agli esercenti la maggior tutela fino a quando questi saranno operativi, i quali erogherebbero il servizio alle medesime condizioni economiche che sarebbero state applicate ai clienti dall'originario esercente il STG; a tal proposito, è stato inoltre precisato che, a seguito della completa cessazione del servizio di maggior tutela anche per i clienti domestici vulnerabili, dovranno essere identificate le opportune modalità per garantire la continuità della fornitura ai clienti finali per cui si attivi il servizio di ultima istanza cui hanno diritto, nelle ipotesi in cui le procedure di gara per l'assegnazione del relativo servizio vadano deserte;
- in merito alle condizioni economiche del STG (*sub* A.3):
  - i. è stata confermata l'applicazione al cliente finale di un prezzo (a copertura dei costi di acquisto dell'energia) variabile, soggetto ad aggiornamenti periodici, in continuità con l'attuale regolazione;
  - ii. di converso, è stato prospettato, diversamente da quanto stabilito dalla regolazione attualmente vigente, che tale prezzo sia differenziato in funzione del prezzo di aggiudicazione del servizio risultante in ciascuna area geografica, in coerenza con la disciplina degli altri servizi di ultima istanza;
  - iii. è stato, inoltre, prospettato che il corrispettivo d'asta  $C_{\text{BID}}$ , destinato a coprire sostanzialmente i costi di commercializzazione per l'erogazione del servizio:
    - a. sia espresso in €/POD/anno, in coerenza con l'attuale STG destinato rispettivamente alle microimprese e ai clienti domestici non vulnerabili;
    - b. assuma un valore crescente in funzione del tempo di permanenza del cliente nel servizio e differenziato a seconda che il prezzo di aggiudicazione di una data area sia superiore ovvero inferiore a un valore soglia convenzionale indentificato dall'Autorità, pari al valore dell'attuale corrispettivo  $PCV$  del servizio di maggior tutela;
    - c. sia differenziato tra clienti domestici non vulnerabili e clienti non domestici, prevedendo, in particolare, per i primi, che il valore crescente del corrispettivo in questione trovi applicazione dopo un periodo di permanenza nel servizio più esteso rispetto ai secondi;
  - iv. è stato prospettato, sempre in analogia con la attuale regolazione prevista per i tre STG, che ciascun esercente riceva una remunerazione allineata al prezzo offerto in sede di gara, definendo, a tal fine, uno specifico meccanismo di perequazione gestito dalla Cassa per i servizi energetici e ambientali (di seguito anche: CSEA) e prevedendo altresì un meccanismo di compensazione degli oneri di morosità generati dai clienti non disalimentabili;
  - v. è stato infine ipotizzato di istituire un apposito corrispettivo, applicato da Terna nell'ambito del servizio di dispacciamento, ai clienti finali aventi diritto al STG,

- inclusi quelli ivi riforniti, per finanziare gli eventuali saldi residui necessari alla copertura dei meccanismi di compensazione a favore degli esercenti uscenti;
- in merito alle condizioni contrattuali applicate al cliente (*sub* A.4):
    - i. è stata confermata, in continuità con la regolazione vigente in materia di STG, l'applicazione al cliente finale delle condizioni contrattuali delle offerte PLACET, incluse le disposizioni in tema di qualità della vendita di cui al TIQV;
    - ii. sono stati prospettati obblighi informativi in capo agli esercenti il STG, del tutto analoghi a quelli già previsti dalla regolazione vigente per i tre servizi, nei confronti dei clienti finali, affinché questi siano resi edotti in merito alla natura del servizio e alle relative condizioni economiche nonché il medesimo termine (di sette giorni dall'attivazione del servizio) per l'invio delle predette informazioni, a mezzo di raccomandata, in ossequio al decreto legislativo 3/26; inoltre, è stato prospettato che la comunicazione a tal fine inviata contenga anche una rappresentazione grafica del prezzo crescente in funzione del tempo di permanenza del cliente nel servizio, così da stimolare il cliente finale alla ricerca di un nuovo venditore sul libero mercato; infine, è stato confermato l'obbligo, in capo agli esercenti, di riportare, nell'ambito della comunicazione inviata ai clienti domestici, le ulteriori informazioni sui diritti dei clienti vulnerabili e sulle modalità per attestare il possesso dei requisiti per essere classificati come tali in modo da poter fruire del servizio di maggior tutela;
  - con riferimento alla linea di intervento *sub* B., riguardante le modalità di assegnazione del STG, il documento per la consultazione 130/2026/R/eel delinea gli orientamenti dell'Autorità in tema di:
    - B.1 requisiti di partecipazione alle procedure concorsuali;
    - B.2 garanzie richieste ai partecipanti alle procedure concorsuali;
    - B.3 informazioni da mettere a disposizione dei partecipanti;
    - B.4 aree territoriali per l'erogazione del servizio;
    - B.5 criteri di aggiudicazione delle procedure concorsuali;
    - B.6 durata del periodo di assegnazione;
  - in merito ai requisiti di partecipazione (*sub* B.1), il documento per la consultazione 130/2026/R/eel ha sostanzialmente confermato quelli già previsti dalla vigente regolazione per gli altri servizi di ultima istanza, ancorché con alcune differenze finalizzate ad allineare i predetti requisiti all'evoluzione del quadro normativo di riferimento e alla limitata numerosità della platea dei clienti che potrebbero essere riforniti nel servizio in parola nel corso del prossimo periodo di assegnazione; in dettaglio:
    - i. è stata confermata la previsione dell'ammissione alle procedure concorsuali solamente per quelle imprese che, alla data di presentazione dell'istanza, risultino già iscritte all'elenco venditori di energia elettrica di cui al decreto MiTE 164/22;
    - ii. con riferimento ai requisiti di solidità economico-finanziaria, sono stati confermati integralmente i criteri già previsti dalla vigente regolazione in tema di STG;
    - iii. con riferimento ai requisiti gestionali, sono stati eliminati, rispetto alle precedenti procedure concorsuali già svolte, i requisiti di onorabilità e professionalità degli

- amministratori della società che offre il servizio nonché quelli di adeguatezza delle forme societarie, in quanto già soddisfatti dagli operatori iscritti all'elenco venditori di energia elettrica; inoltre, in aggiunta ai requisiti già previsti dall'elenco venditori di energia elettrica e a maggiore garanzia della solvibilità dell'esercente assegnatario del servizio in parola, è stato prospettato il divieto di partecipazione alle procedure concorsuali per le società che si trovino in stato di concordato preventivo, ivi compresa l'ipotesi in cui si trovino in concordato in condizioni di continuità aziendale, ovvero qualora siano sottoposte a una procedura finalizzata alla sua dichiarazione;
- iv. con riferimento ai requisiti di natura operativa, è stata prospettata l'ammissione alle procedure concorsuali di imprese che:
    - a. si approvvigionino direttamente sul mercato all'ingrosso ovvero che si avvalgano a tale scopo di una società appartenente allo stesso gruppo societario, e
    - b. dimostrino di aver servito, alla data di presentazione dell'istanza, almeno 50.000 punti di prelievo di energia elettrica nella titolarità di clienti finali domestici e/o non domestici connessi in BT ovvero almeno 50.000 PDR nella titolarità di clienti domestici e/o non domestici con consumo annuo di gas naturale fino a 50.000 Smc;
  - v. per ultimo, sono stati confermati i requisiti che gli esercenti dovranno rispettare per il tutto il periodo di assegnazione del servizio così come le cause di decadenza dall'incarico;
  - in merito alle garanzie (*sub* B.2), il documento per la consultazione 130/2026/R/eel ha confermato, in continuità con la vigente regolazione in materia di STG, il tipo di garanzie bancarie che i partecipanti saranno tenuti a versare a tutela del corretto svolgimento delle gare e della esecuzione del servizio, nonché le cause di escussione, oltre ad aver aggiornato i relativi importi;
  - in merito alle informazioni da mettere a disposizione in occasione delle procedure concorsuali (*sub* B.3):
    - i. è stato prospettato di fornire ai partecipanti una serie di informazioni sulle caratteristiche (dimensionali, di consumo e di morosità) relative ai punti di prelievo che si sono attivati in ciascuno dei tre STG attualmente operativi, in un arco temporale di 24 mesi, ad esclusione di quelli passati in massa dal servizio di maggior tutela, con dettaglio regionale;
    - ii. è stato altresì previsto l'obbligo, in capo agli attuali esercenti il servizio, di trasferire ad Acquirente Unico i dati in loro possesso orientativamente entro il mese di settembre 2026 così che quest'ultimo possa mettere a disposizione tali dati ai partecipanti alle procedure concorsuali circa un mese e mezzo prima dello svolgimento delle stesse;
  - in merito alle aree territoriali per l'erogazione del servizio (*sub* B.4), sono state individuate aree quanto più simili tra di loro, in termini di punti di prelievo potenziali (considerando a tal fine solo i punti di prelievo per cui si è attivato ciascuno dei tre STG oggi operativi nel periodo luglio 2024-gennaio 2026) e di morosità media, seppure con il vincolo (adottato con riferimento alle precedenti aste per

- l'assegnazione del STG) di aggregare nella stessa area regioni caratterizzate da livelli di morosità relativa non troppo diversi tra di loro;
- in merito ai criteri di aggiudicazione delle procedure concorsuali (*sub* B.5), è stato prospettato:
    - i. un meccanismo d'asta a turno unico, in busta chiusa (*sealed bid*), simultanea per tutte le aree territoriali, nell'ambito della quale ciascun partecipante sarebbe tenuto a formulare la propria offerta economica (parametro  $\beta$  espresso in €/POD/anno) per ciascuna area in cui intende competere e a indicare contestualmente sia il numero massimo di aree che sarebbe disposto a servire sia l'ordine di preferenza tra tali aree in caso di aggiudicazione;
    - ii. l'assegnazione delle aree da attribuire al singolo partecipante che abbia offerto il prezzo più basso (*price as bid*) nell'area territoriale per cui compete, entro il limite del numero massimo di aree indicate dall'operatore in sede di formulazione dell'offerta; ove un singolo partecipante offra il minor prezzo per un numero di aree territoriali superiore a quello che ha dichiarato essere disposto a servire, l'assegnazione avverrebbe sulla base dell'ordine di preferenza espresso dal partecipante; nel caso in cui due o più partecipanti abbiano offerto il medesimo prezzo, l'aggiudicazione dell'area sarebbe disposta mediante sorteggio con modalità telematica;
    - iii. in continuità con le precedenti procedure concorsuali, l'applicazione di un tetto massimo al prezzo ammesso in sede di gara, definito dall'Autorità ma non rivelato preventivamente ai partecipanti all'asta;
    - iv. in continuità con l'attuale regolazione, il ricorso a "un'asta di riparazione" (a turno unico, in busta chiusa), aperta a tutti i partecipanti alle procedure concorsuali che hanno formulato un'offerta economica, per permettere l'assegnazione di aree per cui le aste siano andate deserte; nell'ambito di tale asta, il tetto massimo al prezzo ammesso sarebbe rivisto al rialzo al fine di evitare che le aste possano andare nuovamente deserte;
  - in merito alla durata del periodo di assegnazione (*sub* B.6), è stato ipotizzato un periodo di tre anni;
  - con riferimento alla linea di intervento *sub* C., riguardante le modalità e le tempistiche per la proposta della migliore offerta da parte degli esercenti il STG ai propri clienti, il documento per la consultazione 130/2026/R/eel ha delineato gli orientamenti dell'Autorità, prospettando:
    - i. di porre in capo agli esercenti il servizio l'obbligo di trasmettere ai propri clienti riforniti in STG – anche contestualmente all'invio della bolletta, purché in un foglio o un file separato, nonché in apposito spazio *web* dedicato al cliente, ove disponibile – comunicazioni, dal contenuto differenziato tra clienti domestici vulnerabili e clienti non vulnerabili (sia domestici che non domestici); in particolare, tali comunicazioni sarebbero finalizzate a informare rispettivamente i clienti identificati come vulnerabili della circostanza che, in mancanza di una scelta espressa, a partire dal 1° aprile 2027, saranno serviti nell'ambito del servizio di maggior tutela, mentre i clienti non identificati come tali, del passaggio al mercato libero con l'offerta più vantaggiosa che sarà comunicata loro dal

- proprio esercente nel corso del mese di dicembre 2026; le informative in parola conterrebbero altresì le ulteriori informazioni in merito agli strumenti di supporto alla scelta di un'offerta di libero mercato e, nel caso di clienti domestici, anche le modalità per attestare l'eventuale condizione di vulnerabilità;
- ii. che gli esercenti prestino ai clienti interessati la dovuta assistenza sul piano informativo, anche avvalendosi, ove presenti, delle strutture territoriali presso cui i clienti potrebbero recarsi per chiedere maggiori informazioni;
  - iii. le tempistiche di trasmissione delle predette informative, secondo la seguente periodicità: una prima volta tra il mese di settembre e quello di novembre 2026, successivamente nel mese di dicembre 2026 per comunicare l'offerta più vantaggiosa e trasmettere un apposito avviso dell'avvenuto invio della comunicazione in parola e, infine, tra il mese di gennaio e quello di marzo 2027 per ricordare al cliente dell'avvenuta trasmissione della predetta offerta;
  - iv. in merito alle modalità di formulazione dell'offerta più vantaggiosa ai clienti non vulnerabili, che:
    - a. ciascun esercente proponga ai propri clienti un contratto con le stesse condizioni economiche dell'offerta di mercato libero più conveniente tra quelle proposte dallo stesso venditore alla generalità dei clienti finali della medesima tipologia, in corso di validità al momento dell'invio della comunicazione medesima, identificata come tale sulla base della spesa annua stimata secondo i criteri utilizzati nel Regolamento di funzionamento del Portale Offerte;
    - b. ai fini della simulazione della spesa annua stimata siano utilizzati, per i clienti domestici non vulnerabili, i livelli di consumo identificati nella Scheda sintetica di cui all'Allegato 1 del Codice di condotta commerciale e, per i clienti non domestici (piccole e microimprese), un livello di consumo e un profilo individuati dall'esercente secondo criteri specificati nella comunicazione e basati sul consumo storico del cliente;
    - c. l'offerta proposta abbia una durata delle condizioni economiche di almeno 12 mesi, abbia a oggetto solamente la fornitura di energia elettrica, non possa includere servizi aggiuntivi obbligatori, a titolo oneroso, applicabili in via automatica al cliente, non preveda oneri di recesso anticipato e garantisca al cliente la stessa modalità di recapito della bolletta adottata durante il periodo di erogazione del STG;
  - v. che la comunicazione contenente la migliore offerta sia corredata della Scheda sintetica di cui all'Allegato 1 del Codice di condotta commerciale, di una tabella che per ciascun livello di consumo riporti l'indicazione della variazione di spesa annua rispetto a quella del STG espressa in €/anno e, per i soli clienti non domestici, della sezione del contratto contenente le condizioni economiche di cui all'articolo 10 del Codice di condotta commerciale e che l'ulteriore documentazione contrattuale possa essere trasmessa anche successivamente, purché entro la data del 31 marzo 2027;
  - vi. l'esclusione, dalla platea dei soggetti destinatari dell'offerta in parola, dei clienti per i quali il STG si attiverà a partire dal mese di gennaio 2027, che continueranno

- ove non procedano a una scelta diversa – ad essere riforniti nel medesimo servizio dai nuovi esercenti selezionati in esito alle prossime procedure concorsuali;
- vii. al fine di consentire il monitoraggio dei prezzi applicati dal 1° aprile 2027 ai clienti finali non vulnerabili precedentemente serviti in STG, l'obbligo per gli esercenti di comunicare all'Autorità le condizioni economiche della migliore offerta proposta, il relativo codice offerta e le informazioni funzionali al monitoraggio dei prezzi da parte dell'Autorità stessa;
- viii. al fine di agevolare la reperibilità, da parte dei clienti finali interessati, delle condizioni di fornitura loro proposte dagli esercenti il STG, la pubblicazione in un apposito spazio dedicato del sito dell'Autorità dei codici offerta delle offerte trasmesse dai medesimi esercenti ai propri clienti riforniti nel STG;
- in merito alle tempistiche di attuazione degli interventi regolatori in questione (*sub D.*), il documento per la consultazione 130/2026/R/eel ha prefigurato:
  - i. lo svolgimento delle gare per l'assegnazione del servizio negli ultimi mesi dell'anno 2026; e
  - ii. il trasferimento dei punti di prelievo interessati ai nuovi esercenti selezionati in esito alle gare a partire dal 1° aprile 2027.

**CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:**

- in risposta al documento per la consultazione 130/2026/R/eel sono pervenute osservazioni da parte di 10 operatori, 4 associazioni loro rappresentative, 6 associazioni rappresentative dei consumatori, 3 associazioni rappresentative dei clienti non domestici con contributo unico e Terna;
- a livello generale, molti degli intervenuti alla consultazione (sia operatori sia associazioni rappresentative dei clienti finali) si sono espressi favorevolmente in merito all'impianto regolatorio oggetto di consultazione e alle finalità perseguite ancorché abbiano parimenti suggerito alcune misure correttive (nel seguito illustrate) rispetto ad aspetti specifici della regolazione prospettata sul tema; sempre in termini generali, è stata rimarcata l'importanza di questa fase conclusiva del percorso di liberalizzazione del mercato dell'energia elettrica che vedrà, a partire dal mese di aprile 2027, i clienti attualmente serviti nel STG passare al mercato libero, in assenza di diversa scelta, e il STG divenire unicamente un servizio di ultima istanza; a tal riguardo:
  - i. la quasi totalità degli intervenuti alla consultazione (sia operatori che associazioni rappresentative dei clienti finali) hanno rappresentato la necessità di sviluppare una efficace campagna informativa a più ampio respiro a favore dei clienti finali, coordinata con i canali dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente (di seguito: Sportello), del Portale Offerte e del Portale Consumi, affinché questi possano comprendere adeguatamente e per tempo i cambiamenti in corso nel mercato *retail*; in proposito, alcune associazioni rappresentative rispettivamente dei consumatori e dei clienti non domestici hanno anche auspicato il coinvolgimento delle associazioni medesime e degli sportelli territoriali che



- potrebbero svolgere un ruolo di intermediazione informativa importante per agevolare il passaggio consapevole al mercato;
- ii. due associazioni rappresentative dei consumatori hanno espresso l'esigenza di potenziare lo Sportello, in particolare per il periodo gennaio-aprile 2027, al fine di garantire un'adeguata assistenza telefonica e digitale ai clienti che dovranno valutare l'offerta che sarà loro comunicata dal proprio esercente il STG;
  - iii. le associazioni rappresentative dei clienti non domestici hanno altresì segnalato l'opportunità di aggiornare ulteriormente le modalità di esposizione e calcolo della spesa delle offerte sul Portale Offerte, potenziandone le funzionalità così da offrire un adeguato supporto informativo ai clienti;
- rispetto ai singoli spunti di consultazione riguardanti i requisiti di accesso al servizio (*sub A.1*):
    - i. le prospettate condizioni di attivazione del STG, che replicano quelle già previste dalla regolazione vigente in materia, sono state generalmente condivise dai partecipanti alla consultazione; al riguardo, due operatori e due associazioni loro rappresentative hanno, tuttavia, chiesto di precisare (1) se i clienti finali possano richiedere all'esercente il STG la voltura su un punto con contestuale cambio fornitore e (2) se, nel caso di voltura relativa a un punto non già servito nel STG, la richiesta possa comunque comportare l'accesso al servizio qualora non vi sia contestuale associazione del cliente a un contratto di mercato libero;
    - ii. sono state parimenti condivise, dalla generalità dei partecipanti alla consultazione, le modalità di identificazione dei clienti aventi diritto al STG, ancorché alcune associazioni rappresentative dei consumatori abbiano chiesto che i moduli per l'attestazione dei requisiti di vulnerabilità siano formulati con linguaggio semplice e facilmente comprensibile per i clienti finali;
    - iii. non sono emerse osservazioni specifiche sulle prospettate misure di tutela del credito a favore degli esercenti il STG che replicano quelle già in vigore nell'ambito dei STG attualmente operativi;
  - in merito agli orientamenti riguardanti l'assetto del servizio (*sub A.2*):
    - i. la totalità dei soggetti intervenuti alla consultazione ha condiviso l'ipotesi di riconoscere agli esercenti la facoltà di ricorrere a una società interna al gruppo societario per lo svolgimento delle funzioni di BRP e di utente del trasporto, ancorché due associazioni rappresentative dei consumatori abbiano parimenti evidenziato l'importanza di garantire, anche in tale scenario, la piena responsabilità dell'esercente nei confronti del cliente finale del corretto adempimento di tutti gli obblighi connessi all'erogazione del servizio;
    - ii. sono state generalmente condivise anche le soluzioni individuate in caso di indisponibilità dell'esercente il STG;
  - in merito alle condizioni economiche del servizio (*sub A.3*):
    - i. è stato generalmente condiviso l'orientamento di applicare al cliente finale un prezzo variabile con una struttura di corrispettivi del tutto analoga a quella dei STG attualmente operativi; tuttavia, le associazioni dei clienti non domestici hanno auspicato il superamento del prezzo per fasce a favore di un prezzo orario, almeno per i clienti non domestici, già in occasione del prossimo periodo di

- assegnazione del servizio; in subordine, le medesime associazioni hanno chiesto di avviare entro breve tempo un procedimento in tal senso, sostenendo che la configurazione del corrispettivo  $C_{EL}$  per fasce tradizionali potrebbe ostacolare il passaggio al mercato libero, poiché il confronto con offerte a struttura diversa (es. monoraria o PUN-orario) risulterebbe non omogeneo;
- ii. sono emerse posizioni divergenti in relazione all'orientamento di differenziare il prezzo applicato ai clienti finali tra le diverse aree geografiche di assegnazione del servizio sulla base dei prezzi emersi dalle aste; in particolare, gli operatori e le associazioni loro rappresentative che hanno risposto alla consultazione si sono detti favorevoli all'orientamento in parola che, peraltro, risulta coerente con la regolazione degli altri servizi di ultima istanza del settore elettrico e del gas naturale; le associazioni rappresentative dei clienti finali, invece, hanno espresso la propria preferenza per l'applicazione al cliente di un prezzo unico a livello nazionale per ragioni di equità tra clienti ubicati in aree diverse del Paese;
- iii. posizioni non univoche sono state espresse anche con riferimento alle modalità di determinazione del corrispettivo d'asta  $C_{BID}$ , sia dagli operatori sia dalle associazioni rappresentative dei consumatori; in dettaglio:
- a. la previsione di un corrispettivo d'asta, espresso in €/POD/anno, è stata accolta con favore da alcuni soggetti, mentre altri si sono detti contrari in quanto, a loro dire, i clienti aventi diritto al STG sarebbero caratterizzati da profili di consumo, livelli di utilizzo del servizio e rischiosità profondamente differenti tra loro, con la conseguenza che l'adozione di un corrispettivo d'asta determinato unicamente in quota fissa rischierebbe di non riflettere correttamente i costi effettivi di gestione del servizio e di non rappresentare in modo equilibrato i diversi livelli di rischio associati alle varie tipologie di clientela; un'associazione rappresentativa dei consumatori ha inoltre rimarcato, al riguardo, che un corrispettivo d'asta unicamente in quota fissa non incentiverebbe il risparmio energetico e penalizzerebbe maggiormente i clienti con consumi inferiori; conseguentemente, è stato proposto, in alternativa, che il corrispettivo  $C_{BID}$  sia espresso:
- unicamente in €/kWh, ovvero
  - in quota fissa per i clienti domestici ed in €/kWh per le piccole e microimprese; oppure
  - in €/kWh per l'intera platea di clienti serviti nel STG con la contestuale applicazione di una componente in quota fissa, differenziata tra clienti domestici e non domestici; ciò in analogia con quanto già previsto nel servizio di fornitura di ultima istanza del gas naturale (in aggiunta al parametro  $\beta$  offerto da ciascun partecipante in sede d'asta);
- b. rispetto alla prospettata applicazione di un valore crescente del corrispettivo  $C_{BID}$  in funzione del tempo di permanenza del cliente nel servizio:
- alcuni partecipanti alla consultazione hanno dichiarato di condividere l'orientamento in questione; tuttavia, anche tra coloro che si sono espressi favorevolmente, sono state sollevate perplessità

- circa il valore soglia, pari al corrispettivo *PCV* del servizio di maggior tutela (che troverebbe applicazione nei primi mesi di erogazione del servizio qualora il parametro  $\beta$  sia di valore superiore al predetto corrispettivo): a detta di tali operatori, infatti, il predetto corrispettivo non rifletterebbe in alcun modo i costi di gestione del STG nei confronti della platea dei clienti che ne sono destinatari; in alternativa a quanto prospettato in consultazione è stato, quindi, proposto di applicare valori crescenti nel tempo del prezzo di aggiudicazione di ciascuna area affinché il cliente finale sia effettivamente incentivato a cercare un'offerta sul libero mercato;
- altri partecipanti alla consultazione hanno condiviso l'opportunità di adottare misure di mitigazione del prezzo a favore dei clienti finali, condividendo anche l'applicazione del corrispettivo *PCV* nel primo periodo di erogazione del servizio, mentre hanno manifestato preoccupazione rispetto all'applicazione di un prezzo di valore crescente nel tempo, nello scenario in cui il parametro  $\beta$  risulti essere inferiore rispetto al valore soglia identificato dall'Autorità; detti soggetti hanno anche segnalato l'esigenza di prevedere un tetto massimo all'eventuale incremento del prezzo e di assicurare ai clienti per cui si attiverà il STG le informazioni necessarie a comprendere che la maggiore permanenza nel servizio può comportare un incremento della spesa;
  - inoltre, sia le associazioni rappresentative dei clienti non domestici sia un'associazione rappresentativa dei consumatori hanno chiesto di prolungare il periodo di applicazione delle misure di mitigazione del prezzo fino a sei mesi dalla data di attivazione del STG e ulteriormente nel caso in cui un cliente acceda al servizio in questione per motivi non imputabili alla sua volontà;
- c. ancora, le associazioni rappresentative dei clienti non domestici si sono dette contrarie all'orientamento di differenziare, tra clienti domestici e non domestici, le misure di gradualità nell'applicazione del corrispettivo  $C_{\text{BID}}$ , mentre un distinto partecipante alla consultazione ha condiviso tale orientamento;
- iv. sono stati infine condivisi dalla generalità degli operatori e delle associazioni loro rappresentative gli orientamenti relativi alle condizioni di remunerazione degli esercenti il servizio, benché siano state sollevate le seguenti osservazioni:
- a. un operatore ha richiesto l'istituzione di un apposito meccanismo di compensazione dei crediti non recuperabili associati ai prelievi fraudolenti; ciò in ragione dell'impatto significativo che tali prelievi possono avere sull'esposizione finanziaria dell'esercente nonché della sostanziale impossibilità di prevederne l'insorgenza;
  - b. un altro operatore ha suggerito una modifica operativa all'attuale meccanismo di compensazione degli oneri di morosità dei clienti non disalimentabili, chiedendo di riconoscere all'esercente il STG la facoltà di

- partecipare a una determinata sessione per la sola restituzione del corrispettivo  $C_{CM}$  fatturato nel periodo di riferimento e di iscrivere anche i crediti maturati per tale periodo in una delle sessioni successive;
- v. inoltre, rispetto all'ipotesi di istituire un nuovo corrispettivo di dispacciamento da applicare ai BRP che hanno nel proprio contratto di dispacciamento punti di prelievo nella titolarità di clienti aventi diritto al STG, sono state espresse posizioni divergenti da parte degli unici due partecipanti alla consultazione sul punto in questione; in particolare, uno dei rispondenti ha manifestato l'opportunità di non far gravare esclusivamente sui clienti che saranno riforniti nel STG a partire dal 1° aprile 2027 le esigenze di gettito dei meccanismi di compensazione a favore degli esercenti uscenti; un distinto rispondente ha chiesto, per contro, che gli oneri del servizio in questione ricadano solamente sui clienti ivi riforniti;
  - vi. da ultimo, al fine della corretta contabilizzazione dei costi rilevanti ai fini dei meccanismi di compensazione per gli esercenti il STG, un operatore ha chiesto un chiarimento in merito a come dovranno essere esposte nella Raccolta dei Conti Annuali Separati per l'esercizio 2027 le partite economiche e patrimoniali di competenza dei tre STG attualmente operativi rispetto alla nuova attività del STG che sarà operativo a partire dal 1° aprile 2027;
  - in merito alle condizioni contrattuali applicabili ai clienti finali (*sub* A.4):
    - i. è stato espresso un generale consenso rispetto all'orientamento di applicare le condizioni contrattuali delle offerte PLACET, ad eccezione di un operatore e un'associazione rappresentativa degli esercenti la vendita, che hanno invece auspicato la definizione di sole condizioni contrattuali minime, lasciando agli esercenti la facoltà di disciplinare gli ulteriori profili contrattuali o, in subordine, di riconoscere la facoltà di fatturare mensilmente tutti i clienti finali serviti e di determinare autonomamente il termine di pagamento delle bollette, in deroga quindi al vincolo attualmente previsto dalla disciplina dell'offerta PLACET (che stabilisce un termine non inferiore a 20 giorni dall'emissione delle bollette);
    - ii. sono stati condivisi dalla maggioranza dei partecipanti anche gli obblighi informativi verso il cliente a carico degli esercenti il STG e le tempistiche per l'invio delle comunicazioni dopo l'attivazione del servizio; al riguardo, una associazione rappresentativa dei consumatori ha auspicato l'adozione, da parte degli esercenti, di modelli di comunicazione standardizzati e segnalato l'importanza di una rappresentazione sintetica, chiara e comparabile delle condizioni economiche del servizio, che, da un lato, renda evidente l'impatto complessivo sulla spesa annua stimata e il costo finale della permanenza nel servizio e che, dall'altro lato, consenta il confronto con le offerte disponibili sul mercato libero; di converso, alcuni operatori e associazioni loro rappresentative hanno:
      - a. espresso la loro preferenza per una semplificazione del contenuto delle comunicazioni destinate ai clienti finali, chiedendo a tal fine di poter impiegare strumenti digitali dedicati (come il *link* diretto al sito *internet*) per le informazioni di maggiore dettaglio sul servizio in questione; al riguardo,

- due operatori hanno anche evidenziato di trovare poco utile per il cliente la rappresentazione, in forma grafica, del prezzo crescente;
- b. chiesto che le comunicazioni in parola siano trasmesse dalla data di attivazione del STG e non dalla data di ricezione del relativo flusso da parte del SII;
  - c. lamentato che l'uso della raccomandata come mezzo di trasmissione della comunicazione di attivazione rappresenta un onere economico e gestionale eccessivo per l'esercente il STG;
  - d. ove sia confermato il ricorso alla raccomandata o alla PEC quale modalità di recapito della comunicazione di attivazione, chiesto che sia chiarito:
    - quali siano le conseguenze nei casi di mancato recapito della comunicazione, sia laddove ciò dipenda da dati anagrafici o indirizzi errati/incompleti, sia nei casi di problematiche imputabili al vettore postale;
    - se, in caso di mancata ricezione della comunicazione da parte del cliente finale, l'esercente possa comunque procedere regolarmente alla fatturazione;
    - quali strumenti di tutela residuino in capo al venditore ai fini della gestione e del recupero del credito;
- con riferimento alla seconda linea di intervento, riguardante le modalità di assegnazione del servizio e più specificamente i requisiti di partecipazione alle procedure concorsuali (*sub* B.1), dalle osservazioni pervenute è emersa una generale condivisione dell'esigenza di individuare requisiti di ammissione stringenti al fine di selezionare esercenti, per quanto possibile, affidabili e in grado di assolvere correttamente ai propri obblighi di servizio pubblico; una associazione rappresentativa dei consumatori ha, inoltre, rappresentato l'esigenza di un monitoraggio delle *performances* qualitative degli esercenti; più in dettaglio:
    - i. con specifico riferimento ai requisiti di solidità economico finanziaria è stata rappresentata da Terna l'opportunità di non subordinare il venir meno del requisito di puntualità alla duplice condizione della perdita dell'indice di onorabilità "I<sub>0</sub>" e dell'invio di una conseguente richiesta di integrazione della garanzia in quanto, a detta del gestore, la perdita di tale indice sarebbe già di per sé sintomatico di una difficoltà finanziaria dell'operatore;
    - ii. con riferimento ai requisiti gestionali, non sono pervenute osservazioni specifiche nell'ambito della consultazione;
    - iii. parimenti, con riferimento ai requisiti di natura operativa, non sono pervenute osservazioni nell'ambito della consultazione;
  - in merito alle garanzie richieste ai fini della partecipazione alle procedure concorsuali e all'assegnazione del servizio (*sub* B.2), è emersa una generale condivisione degli orientamenti dell'Autorità;
  - in relazione alle informazioni da mettere a disposizione ai fini delle procedure concorsuali (*sub* B.3):
    - i. è stata manifestata una generale condivisione rispetto al *set* informativo posto in consultazione; un operatore ha rappresentato, tuttavia, l'esigenza di limitare i dati

messi a disposizione in fase di gara a quanto effettivamente indispensabile per la corretta formulazione dell'offerta economica anche per ridurre la circolazione di informazioni riconducibili ai clienti; due associazioni rappresentative degli esercenti la vendita hanno espresso l'esigenza di confermare che tra le informazioni che saranno messe a disposizione siano incluse anche quelle relative ai punti attivati nell'ambito del STG a seguito di voltura o subentro; inoltre, alcuni operatori e loro associazioni rappresentative hanno chiesto di integrare il predetto *set* informativo con le seguenti informazioni:

- una stima dei punti di prelievo riforniti nel servizio di maggior tutela che nei primi mesi del 2027 verranno assegnati al STG per perdita del bonus sociale, a cui aggiungere, se trasferite, le forniture con uso domestico con dato fiscale numerico attualmente servite in maggior tutela;
  - i dati aggiornati relativi ai prelievi fraudolenti nelle varie aree territoriali così da permettere ai partecipanti di stimare, per quanto possibile, i rischi associati al fenomeno;
  - la ripartizione, nell'ambito di ciascuna area territoriale, tra punti di prelievo nella titolarità rispettivamente di clienti domestici e altri usi nonché le causali di attivazione distinguendo, ad esempio, tra casi di frode, morosità ovvero risoluzione del contratto di trasporto da parte del venditore;
- ii. le tempistiche di messa a disposizione delle informazioni pre-gara sono state condivise dai soggetti intervenuti, tuttavia, un operatore e una associazione rappresentativa degli esercenti la vendita hanno suggerito di rendere disponibili le predette informazioni per un tempo congruo, superiore al mese e mezzo antecedente alle procedure concorsuali posto in consultazione dall'Autorità; due distinte associazioni rappresentative degli esercenti la vendita hanno invece chiesto di confermare che le informazioni nella disponibilità degli esercenti uscenti debbano essere trasferite ad Acquirente Unico nel mese di settembre, in un'unica soluzione, senza aggiornamenti a ridosso delle aste;
- la configurazione delle aree territoriali prospettate (*sub* B.4) è stata generalmente condivisa; tuttavia, le associazioni rappresentative dei clienti non domestici hanno evidenziato che, qualora sia applicato un prezzo di erogazione del servizio differenziato tra le aree territoriali, ai fini dell'identificazione delle stesse, dovrebbe prevalere il criterio di omogeneità del livello di morosità tra le aree, piuttosto che quello di omogeneità dei punti di prelievo e dei consumi medi;
  - in merito ai criteri di aggiudicazione delle procedure concorsuali (*sub* B.5):
    - i. è emersa una generale condivisione rispetto al prospettato modello d'asta a turno unico in busta chiusa;
    - ii. parimenti, è stato espresso un generale consenso in merito ai criteri di assegnazione delle aree e alla proposta di permettere a ciascun partecipante alle procedure concorsuali di indicare il numero massimo di aree che si impegna a servire in caso di aggiudicazione e di formulare un ordine di preferenza tra tali aree;
    - iii. rispetto all'orientamento di prevedere l'applicazione di un tetto massimo al prezzo ammesso in sede di gara, definito dall'Autorità prima dell'asta ma non rivelato



preventivamente ai partecipanti, un operatore e una associazione rappresentativa degli esercenti la vendita hanno manifestato la propria contrarietà chiedendo che non trovi applicazione alcun *cap* al prezzo o, in subordine, che il tetto sia fissato a un livello superiore all'attuale *PCV* per evitare che l'asta vada deserta; per la medesima ragione, un altro operatore ha evidenziato l'opportunità di fissare il tetto al prezzo ad un livello tale da permettere ai partecipanti di internalizzare i rischi associati al STG nel prezzo offerto in sede d'asta e di rivedere il relativo livello a rialzo qualora si ricorra all'asta di riparazione;

- l'orientamento relativo alla durata del periodo di assegnazione del servizio (*sub B.6*) ha visto confrontarsi posizioni opposte tra i partecipanti alla consultazione; infatti, un operatore e due associazioni rappresentative degli esercenti la vendita hanno espresso la propria preferenza rispetto alla previsione di un periodo di assegnazione della durata di due anni, che – considerata l'aleatorietà del perimetro di clienti che potrebbero essere forniti nel servizio – consentirebbe di offrire un prezzo, in sede d'asta, più aderente ai diversi scenari ipotizzabili, evitando, quindi, di includere elementi troppo incerti che finirebbero per alzare il valore dell'offerta; di converso, altri tre operatori e un'associazione rappresentativa dei consumatori si sono detti favorevoli alla prospettata durata triennale del periodo di assegnazione;
- infine, un operatore ha evidenziato l'opportunità di definire le modalità per il passaggio, a partire dal 1° aprile 2027, dei clienti finali titolari di punti di prelievo con uso domestico ma con dato fiscale numerico, dal servizio di maggior tutela al STG, previa opportuna informazione ai clienti medesimi affinché possano eventualmente scegliere delle alternative;
- con riferimento alle prospettate modalità e tempistiche per la proposta della migliore offerta da parte degli attuali esercenti il STG ai propri clienti (*sub C.*):
  - i. i partecipanti alla consultazione hanno generalmente condiviso i prospettati obblighi informativi a carico degli esercenti il STG verso i clienti finali per renderli edotti in merito alle condizioni di fornitura (siano esse di libero mercato ovvero del servizio di maggior tutela per i clienti domestici vulnerabili), che troveranno applicazione alla conclusione dell'attuale periodo di erogazione del STG; tuttavia, sono emerse posizioni non univoche, nell'ambito della consultazione, in merito alle prefigurate modalità di trasmissione delle predette comunicazioni al cliente e al contenuto delle stesse; in particolare:
    - a. alcuni operatori e associazioni rappresentative dei consumatori hanno evidenziato l'opportunità di prevedere comunicazioni separate e distinte dalla bolletta, con un oggetto chiaramente identificabile, specialmente con riferimento alla comunicazione recante l'offerta che troverà applicazione nei confronti dei clienti che non effettueranno una diversa scelta, a partire dal 1° aprile 2027; di converso, altri operatori e una associazione loro rappresentativa hanno chiesto la possibilità di inserire le predette comunicazioni nell'ambito d'un documento separato, ma anteposto alla bolletta, sia in caso di invio in formato cartaceo sia in caso di invio in formato digitale, in quest'ultimo caso, senza necessità di produrre due *file* distinti ma dandovi una diversa rappresentazione sotto il profilo grafico e

contenutistico rispetto alla bolletta così da ridurre i costi gestionali e operativi, particolarmente elevati, in considerazione della mole di comunicazioni da trasmettere, e, dall'altro, al fine di assicurare maggiore evidenza al contenuto informativo;

- b. in merito ai canali da utilizzare per l'invio delle predette comunicazioni, dalle osservazioni pervenute è emersa una generale condivisione sull'opportunità di ricorrere sia al vettore postale ordinario sia ai canali digitali ove autorizzati dal cliente finale; tuttavia, alcuni operatori hanno indicato di prediligere i canali digitali (*e-mail*, allegato in bolletta elettronica, sms con *link* a pagina *web*) ove disponibili, chiedendo di poter utilizzare l'indirizzo *e-mail* volontariamente fornito dal cliente finale, anche in quei casi in cui quest'ultimo riceva abitualmente la bolletta in formato cartaceo, così da garantire maggiore tempestività e tracciabilità della comunicazione; alcune associazioni rappresentative dei consumatori hanno, invece, segnalato l'opportunità che le comunicazioni in parola siano trasmesse utilizzando i medesimi canali impiegati per l'invio delle bollette così da minimizzare il rischio di mancata ricezione dell'informativa; con particolare riferimento al canale digitale, alcuni partecipanti alla consultazione hanno anche suggerito di assoggettare gli esercenti all'obbligo di implementare un sistema di tracciabilità dell'invio della comunicazione come un avviso di conferma di lettura del messaggio da parte del cliente;
- c. con riferimento all'efficacia delle comunicazioni in discorso, un operatore ha rilevato che il mancato recapito delle stesse non debba pregiudicare in alcun modo il passaggio al mercato libero dei clienti finali destinatari della migliore offerta;
- d. in merito al contenuto delle comunicazioni in parola:
  - alcuni soggetti intervenuti alla consultazione (in particolare le associazioni rappresentative dei consumatori e dei clienti non domestici) hanno evidenziato l'importanza che le stesse siano redatte con linguaggio semplice, sulla base di un modello standardizzato, omogeneo per tutti gli esercenti e che rappresentino in modo chiaro e immediatamente comprensibile le condizioni economiche applicate e la relativa spesa annua, l'impatto sulla spesa sostenuta nell'ambito del STG, la decorrenza delle nuove condizioni, il codice offerta e le istruzioni per l'utilizzo del Portale Offerte, nonché un *link* al sito dell'Autorità in cui reperire le informazioni utili al cliente finale;
  - di converso, un operatore ha suggerito di semplificare il contenuto delle informative, rinviando per i dettagli al sito *internet* dell'esercente, tramite apposito *link*; un altro operatore ha, invece, chiesto di poter inviare una comunicazione unica sia ai clienti vulnerabili sia ai clienti non vulnerabili recante una prima parte descrittiva valida per entrambe le categorie di clienti, e una seconda

- parte accessibile tramite *QR code* o *link*, con contenuti differenziati in base alla tipologia di cliente destinatario;
- con specifico riferimento alla comunicazione recante la migliore offerta, è stata infine segnalata la necessità di far comprendere chiaramente al cliente finale che la selezione di detta offerta è effettuata sulla base dei criteri identificati dal venditore, che ha la possibilità di scegliere una qualunque altra offerta sul libero mercato, oltre ad informarlo dei termini entro cui è tenuto ad effettuare una scelta qualora non intenda aderire all'offerta proposta dal proprio esercente;
- ii. in relazione alla periodicità di trasmissione delle predette comunicazioni informative, sono emerse posizioni differenti rappresentate sia da operatori sia da associazioni rappresentative degli esercenti la vendita e dei clienti finali; più nel dettaglio:
- a. in merito al numero di informative da trasmettere:
    - un operatore ha suggerito di prevedere l'invio di una unica comunicazione (in luogo delle tre prospettate in consultazione) che descriva gli scenari che si apriranno dal 1° aprile 2027;
    - un altro operatore ha, invece, chiesto di prevedere una sola comunicazione per i clienti domestici vulnerabili, così da evitare duplicazioni informative che potrebbero generare confusione nel cliente;
    - due ulteriori operatori hanno suggerito di non prevedere la terza comunicazione di promemoria nel periodo intercorrente tra gennaio e marzo 2027; in subordine, qualora l'Autorità intenda mantenere anche la terza comunicazione, hanno auspicato di poter inserire detta comunicazione direttamente in bolletta, nello spazio riservato alle comunicazioni dell'Autorità; ciò in quanto tale adempimento risulta troppo oneroso sotto il profilo economico e gestionale per l'operatore e, quindi, sproporzionato rispetto alle finalità informative verso il cliente;
    - per contro, una associazione rappresentativa dei consumatori ha chiesto di prevedere almeno due informative, per rendere adeguatamente edotti i clienti, prima dell'invio, nel mese di dicembre, della comunicazione recante la migliore offerta, nonché due successivi promemoria, uno nel mese di gennaio e uno nella fase successiva;
  - b. in merito alle tempistiche di trasmissione delle comunicazioni:
    - alcuni partecipanti alla consultazione (in particolare due associazioni rappresentative dei consumatori e un operatore) hanno condiviso il prospettato invio della comunicazione recante la migliore offerta nel mese di dicembre, ancorché un operatore abbia chiesto conferma che sia possibile farlo nell'arco di tutto il mese di dicembre e un altro abbia chiesto di poter inviare la comunicazione in parola in due

- distinte *tranche* tra il mese di novembre e quello di dicembre 2026, al fine di disporre di maggiore flessibilità operativa;
- altri partecipanti alla consultazione (sia associazioni rappresentative dei clienti finali sia operatori) hanno invece chiesto di anticipare le comunicazioni in discorso prevedendo, in particolare, l'invio di quella recante la proposta della migliore offerta già nel mese di novembre;
  - di contro, alcuni operatori e una associazione loro rappresentativa hanno proposto di posticipare l'invio della comunicazione recante la migliore offerta; in particolare, l'associazione ha suggerito di individuare un momento quanto più possibile vicino (e comunque entro il mese di febbraio) alla data del 31 marzo 2027, in modo da consentire agli esercenti di formulare un'offerta più aderente alle condizioni di mercato e, al contempo, di assicurare ai clienti un periodo congruo per valutare le alternative; in particolare, un operatore ha indicato quale termine preferibile il mese di gennaio 2027, includendo tra i destinatari dell'offerta anche i clienti che si attiveranno nel STG nello stesso mese di gennaio, e un distinto operatore ha indicato il mese di febbraio 2027;
- c. in merito al prospettato obbligo, in capo agli esercenti, di inviare al cliente finale destinatario della comunicazione recante la migliore offerta, un apposito avviso dell'avvenuta trasmissione della comunicazione stessa, un operatore ha ritenuto simile notifica non necessaria; mentre un altro operatore ha chiesto che venga accordata piena flessibilità circa il canale utilizzabile, includendo, ad esempio, anche *e-mail*, SMS, notifiche in app o altri recapiti digitali già nella disponibilità dell'esercente;
- iii. in merito al possibile ricorso a strumenti informativi ulteriori rispetto alle informative in bolletta, i partecipanti alla consultazione si sono così espressi:
- a. un operatore ha dichiarato di condividere l'opportunità che il cliente possa ricevere assistenza anche tramite i consueti canali di contatto dell'esercente e, ove presenti, le strutture territoriali;
  - b. il medesimo operatore e una associazione rappresentativa degli esercenti la vendita hanno ritenuto di precisare che lo "spazio *web* dedicato" ove rendere disponibile l'informativa relativa all'offerta più vantaggiosa non debba necessariamente coincidere con l'area personale autenticata del cliente e hanno altresì proposto di introdurre una sezione dedicata sul sito *internet* dell'esercente, contenente informazioni di carattere generale sul superamento dell'attuale periodo di assegnazione del STG, sulle alternative disponibili per il cliente, sulle tempistiche dell'eventuale passaggio al mercato libero e, ove pertinente, sui diritti dei clienti vulnerabili così da garantire un'informazione diffusa;
  - c. le associazioni rappresentative dei clienti non domestici, ribadendo la rilevanza del ruolo di intermediazione informativa che potrebbero assolvere le associazioni di categoria, hanno suggerito di adottare un canale di

- comunicazione tra esercenti il STG e le medesime associazioni per la ricezione in forma aggregata delle comunicazioni relative alle imprese associate; ciò faciliterebbe, a loro dire, sia la conoscenza delle comunicazioni sia l'assistenza nella valutazione delle offerte;
- d. due associazioni rappresentative dei consumatori hanno sottolineato l'importanza del coinvolgimento delle medesime associazioni e degli sportelli territoriali;
  - e. due distinte associazioni rappresentative dei consumatori e una associazione rappresentativa degli esercenti la vendita hanno suggerito l'opportunità di ricorrere a specifici strumenti di comunicazione nella disponibilità degli esercenti (quali, SMS, *e-mail* di promemoria, notifiche nell'area clienti, *banners* sui siti degli esercenti il servizio) ovvero a *call center* con *script* informativi standardizzati e pagine *web* semplificate;
- iv. rispetto agli orientamenti relativi alle modalità di identificazione dell'offerta più vantaggiosa destinata ai clienti non vulnerabili e alle sue caratteristiche, sono emerse posizioni non univoche tra i partecipanti alla consultazione; più nel dettaglio:
- a. le associazioni rappresentative dei consumatori che si sono espresse sul punto e due operatori hanno dichiarato di condividere le prospettate modalità di identificazione dell'offerta più favorevole, a condizione che tale offerta sia generalizzata e, come tale, accessibile a qualsiasi cliente della medesima tipologia, e non sia un'offerta riservata o dedicata esclusivamente ai clienti del servizio in questione; tuttavia, un'associazione rappresentativa dei consumatori ha anche rimarcato che, in caso di silenzio del cliente finale, sarebbe preferibile che trovino applicazione le condizioni di fornitura di un'offerta PLACET standardizzata per almeno un anno, anziché quelle dell'offerta di mercato libero scelta discrezionalmente dall'esercente;
  - b. di converso, la quasi totalità degli operatori e delle associazioni loro rappresentative hanno espresso una generale preoccupazione rispetto all'eventuale previsione di rendere l'offerta proposta ai clienti riforniti nel STG sottoscrivibile per un periodo di tempo prolungato (fino a marzo 2027) anche dalla generalità dei clienti finali; ciò in quanto, una tale previsione imporrebbe ai venditori di garantire, per un lasso di tempo particolarmente lungo, condizioni economiche predeterminate in assenza di adeguata prevedibilità sia dei volumi sia degli scenari di mercato e comporterebbe, conseguentemente, un incremento dei costi delle coperture e delle componenti di rischio incorporate nel prezzo finale (con conseguenti ricadute negative sulla convenienza economica di tali offerte per la clientela stessa); a fronte di ciò, un certo numero di partecipanti alla consultazione ha, dunque, richiesto che gli esercenti possano proporre ai clienti serviti nel STG un'offerta con le stesse condizioni economiche dell'offerta più favorevole destinata alla generalità dei clienti della medesima tipologia (al momento dell'invio della comunicazione), ma con un periodo di validità di tali condizioni economiche più esteso (fino a marzo 2027) rispetto a quello

previsto per la generalità dei clienti finali che sarebbe lasciato invece alla libera determinazione del venditore, in coerenza con le sue strategie commerciali; al fine di distinguere le offerte destinate ai clienti del STG è stato, dunque, suggerito di prevedere che il codice offerta sia contrassegnato con il carattere “P”, previsto per i rinnovi di offerte personalizzate; di converso, un operatore ha chiesto la possibilità di formulare un’offerta dedicata ai clienti riforniti nel STG, a condizione che, sotto il profilo della spesa annua stimata, essa sia la migliore offerta rispetto alle altre generalizzate presenti nel portafoglio dell’esercente, in modo da definire un prezzo mirato per la clientela del servizio in parola, le cui caratteristiche sono già note all’esercente;

- c. un operatore e due associazioni rappresentative degli esercenti la vendita hanno altresì evidenziato che la migliore offerta dovrebbe essere solamente a prezzo variabile, coerentemente con il prezzo praticato nell’ambito del STG, e anche in considerazione del fatto che la previsione di un prezzo fisso per tutto il periodo intercorrente tra la comunicazione al cliente e l’intera durata contrattuale esporrebbe il sistema della vendita a un rilevante rischio di mercato legato all’andamento del prezzo all’ingrosso;
- d. un altro operatore ha invece chiesto di chiarire se, ai fini dell’identificazione della migliore offerta, il confronto tra offerte debba essere effettuato all’interno di insiemi omogenei sotto il profilo della struttura di prezzo oppure anche tra strutture di prezzo eterogenee (per esempio, tra offerte a prezzo fisso e a prezzo variabile) e, in caso affermativo, secondo quali criteri e se anche l’offerta PLACET debba rientrare nell’ambito del confronto in questione;
- e. infine, un operatore ha rappresentato la necessità di identificare una data certa rispetto alla quale individuare l’offerta più favorevole da assumere quale riferimento così da evitare di ingenerare incertezza applicativa, considerato che l’offerta più conveniente – sia essa a prezzo fisso o variabile – può mutare anche in tempi molto ravvicinati in funzione dell’andamento dei mercati *forward* e delle condizioni di mercato; a tal proposito, un altro operatore ha anche evidenziato la necessità di chiarire al cliente che la migliore offerta proposta a dicembre potrebbe non esserlo nel mese di aprile;
- v. in merito ai criteri per la simulazione della spesa annua stimata delle offerte tra cui identificare quella più vantaggiosa, i partecipanti alla consultazione si sono così espressi:
  - a. le associazioni rappresentative dei clienti non domestici hanno chiesto che, per la simulazione della stima della spesa annua utilizzata ai fini dell’identificazione della migliore offerta, siano utilizzati, almeno per tutti i clienti non domestici, i dati di consumo effettivo dell’ultimo anno disponibile e, per i clienti con misuratore 2G installato da più di un anno, il profilo orario reale, non aggregato sulle fasce tradizionali; al riguardo, anche



- un'associazione rappresentativa dei consumatori si è espressa in favore dell'utilizzo dei consumi effettivi del cliente per la simulazione della spesa annua, in luogo dei profili standard;
- b. di converso, gli operatori che hanno risposto alla consultazione e alcune associazioni loro rappresentative si sono detti contrari all'adozione di modalità di selezione delle offerte eccessivamente calibrate sui singoli livelli di consumo della clientela destinataria delle offerte in questione; ciò in quanto un tale approccio genererebbe complessità e oneri gestionali, ritenendosi invece preferibile individuare "un profilo di consumo tipo" anche per i clienti non domestici; a tal fine, alcuni partecipanti alla consultazione hanno suggerito, da un lato, di usare, come parametri di riferimento, i valori medi di potenza disponibile e consumo rilevati presso la propria base clienti complessiva sulla base di *cluster* omogenei e, dall'altro lato, di distinguere tra punti di prelievo riconducibili al segmento delle piccole imprese ovvero a quello delle microimprese, nonché, infine, di tener conto, in generale, delle tipologie d'uso non assimilabili tra di loro, come a titolo di esempio, nel caso dei condomini;
  - c. un operatore e una associazione rappresentativa degli esercenti la vendita hanno infine chiesto di esplicitare che, qualora il confronto in termini di spesa annua tra le offerte generalizzate in corso di validità alla data di comunicazione non dovesse restituire un risultato univoco di convenienza economica per tutti i livelli di consumo, sia possibile utilizzare un consumo medio basato sul portafoglio clienti del venditore, differenziato sulla base dell'uso prevalente o, in alternativa, nel solo caso dell'offerta dedicata ai clienti domestici non vulnerabili, il consumo del cliente tipo;
- vi. in merito alle caratteristiche dell'offerta più favorevole, due associazioni rappresentative dei consumatori hanno osservato che non dovrebbe essere consentito agli esercenti proporre, insieme all'offerta più vantaggiosa, anche prodotti o servizi aggiuntivi; un operatore, invece, ha rilevato la necessità di garantire la medesima modalità di pagamento prescelta dal cliente servito nell'ambito del STG in modo da limitare gli oneri amministrativi a carico di cliente ed esercente;
  - vii. in merito alla documentazione da allegare alla comunicazione recante l'offerta più vantaggiosa:
    - a. alcuni operatori e associazioni loro rappresentative si sono detti contrari all'orientamento di riportare l'indicazione della variazione di spesa annua tra l'offerta proposta e quella del STG, ritenendo detta informazione priva di effettiva utilità per il cliente; ciò in quanto le condizioni economiche di tale servizio sono destinate a cessare e non potranno pertanto più rappresentare un *benchmark* di riferimento per la valutazione delle offerte del mercato libero; peraltro, i medesimi soggetti hanno evidenziato come un confronto tra le spese in questione possa prestarsi a letture non corrette da parte del cliente finale;

- b. la maggior parte dei partecipanti alla consultazione ha espresso la propria contrarietà all'orientamento di indicare anche la spesa del servizio di maggior tutela nella comunicazione recante la migliore offerta destinata ai clienti domestici non vulnerabili; ciò in quanto essi ritengono che un tale confronto sarebbe scarsamente significativo per questa tipologia di clienti finali, se non addirittura foriero di confusione, dal momento che i predetti clienti non potrebbero accedere al servizio di maggior tutela; anche le due associazioni rappresentative dei consumatori, che si sono espresse favorevolmente sul punto, hanno tuttavia evidenziato l'importanza di chiarire, in una apposita nota, che il servizio di maggior tutela non è accessibile ai clienti domestici non vulnerabili e hanno piuttosto osservato che sarebbe più utile che la comunicazione presenti un invito ben visibile a consultare il Portale Offerte e fornisca le informazioni circa le modalità operative per svolgere il confronto tra offerte e che lo Sportello offra il medesimo supporto;
- c. la maggior parte dei partecipanti alla consultazione ha, invece, condiviso la proposta di trasmettere la documentazione contrattuale in un momento successivo a quello della comunicazione recante la migliore offerta, ancorché alcuni dei soggetti intervenuti abbiano, altresì, raccomandato che tale offerta contenga tutti gli elementi economici e informativi necessari a consentire al cliente una valutazione consapevole dell'offerta proposta e il confronto con le alternative disponibili sul mercato; i medesimi soggetti, comunque, hanno anche evidenziato l'esigenza che l'invio della documentazione contrattuale non avvenga troppo a ridosso della data di efficacia della nuova offerta; in particolare, un'associazione rappresentativa dei consumatori ha proposto di garantire ai clienti l'accessibilità alla documentazione contrattuale completa già dal momento dell'invio della proposta della migliore offerta, almeno attraverso canali digitali (area clienti, sito *web* del venditore), facendovi espresso rinvio già nel testo della comunicazione; di converso, una distinta associazione rappresentativa dei consumatori e alcuni operatori hanno rappresentato la loro preferenza per un invio in unica soluzione della documentazione contrattuale; a quest'ultimo proposito, un operatore ha suggerito di poter riportare nella comunicazione recante la migliore offerta un *link* diretto al sito *internet* dell'esercente in cui reperire il materiale contrattuale, mentre un altro operatore ha chiesto di poter inserire tale *link* nelle bollette trasmesse successivamente alla comunicazione della migliore offerta;
- viii. il perimetro della platea dei clienti per cui troverebbe applicazione la migliore offerta è stato, in via generale, condiviso dalla maggior parte dei soggetti intervenuti, fatta eccezione per alcuni operatori che hanno invece proposto di includere, nell'ambito di applicazione di detta offerta, anche i clienti per cui si attivi il STG a gennaio 2027; sul tema in questione, sono state inoltre formulate le seguenti osservazioni:

- a. un operatore e una associazione rappresentativa degli esercenti la vendita hanno chiesto che anche i clienti per cui si attivi il STG dopo l'invio massivo della comunicazione recante la migliore offerta restino nel STG; in subordine, i medesimi soggetti hanno auspicato che sia prevista una disciplina derogatoria e specifica, che consenta all'esercente di trasmettere tempestivamente al cliente, in prossimità dell'attivazione del STG, una comunicazione *ad hoc* contenente almeno le informazioni essenziali sul successivo passaggio alle nuove condizioni di fornitura, in assenza di diversa scelta, con tempistiche compatibili con l'effettiva possibilità del cliente medesimo di valutare la proposta contrattuale;
- b. un diverso operatore e due associazioni rappresentative degli esercenti la vendita hanno auspicato che sia data la possibilità agli esercenti il STG di informare anche i clienti per cui si attivi il servizio a partire da gennaio 2027 della possibilità di aderire alla migliore offerta di libero mercato dell'esercente (salvo il rispetto della normativa in tema di *privacy*);
- c. due ulteriori operatori e una associazione rappresentativa dei consumatori hanno suggerito altresì di prevedere che i clienti, per cui non trovino applicazione le condizioni di fornitura della migliore offerta, ricevano un'informativa dedicata, trasmessa entro tempistiche congrue, per informarli della circostanza che, in assenza di scelta, saranno riforniti da un nuovo esercente, a partire da aprile 2027, nonché delle condizioni di fornitura che saranno loro applicate e delle modalità per scegliere un'offerta di libero mercato;
- d. infine, un operatore ha chiesto di precisare se l'esercente il STG sia obbligato ad acquisire nel mercato libero, tramite la migliore offerta, anche i clienti che hanno situazioni di morosità nell'ambito del STG, o che siano titolari di punti di prelievo oggetto di sospensione della fornitura ed, eventualmente, secondo quali modalità dovrebbe essere garantita la continuità del processo di gestione e tutela del credito una volta che il punto di prelievo sia trasferito nel mercato libero;
- ix. in merito all'attività di monitoraggio dei prezzi che saranno applicati ai clienti finali serviti nel STG e destinatari dell'offerta loro comunicata dai relativi esercenti, le associazioni rappresentative dei clienti non domestici hanno proposto che gli esercenti comunichino all'Autorità anche il criterio alla base del profilo usato per quantificare la spesa associata alla migliore offerta proposta al cliente; una associazione rappresentativa dei consumatori ha altresì posto l'attenzione sulla necessità di prevedere un meccanismo di verifica che consenta di accertare, anche *ex post*, che le offerte proposte dagli esercenti il STG siano effettivamente offerte generalizzate presenti sul Portale Offerte al momento della trasmissione della relativa comunicazione;
- x. l'orientamento di pubblicare i codici offerta di ciascuna delle offerte trasmesse dagli esercenti il STG ai propri clienti ivi riforniti è stato accolto con favore da alcuni soggetti intervenuti, in particolare, dalle associazioni rappresentative dei consumatori che hanno altresì suggerito di realizzare la pagina *internet* dedicata

sul sito dell’Autorità in modo che sia facilmente accessibile e comprensibile anche a clienti con limitata dimestichezza con gli strumenti digitali, con istruzioni chiare su come utilizzare il codice offerta per la simulazione della spesa annua stimata; tuttavia, alcuni operatori e alcune associazioni loro rappresentative si sono detti contrari a simile orientamento, evidenziando che tale pubblicazione non offrirebbe un concreto valore aggiunto rispetto alle finalità informative verso i clienti finali e potrebbe addirittura ingenerare in loro confusione, atteso che questi ultimi potrebbero incorrere nell’errore di utilizzare codici offerte di offerte proposte da esercenti il STG diversi da quello da cui sono riforniti; per tale ragione, è stata segnalata l’opportunità di precisare in maniera chiara ed esplicita che ciascun cliente possa aderire unicamente all’offerta contraddistinta dal codice comunicato dal proprio esercente, senza possibilità di accesso alle offerte riferibili agli altri esercenti il STG;

- xi. da ultimo, alcuni partecipanti alla consultazione hanno evidenziato criticità connesse ad alcune anagrafiche relative a clienti attualmente serviti nel STG, le quali presentano anomalie rispetto ai dati anagrafici o fiscali dei clienti; tali soggetti hanno pertanto richiesto di specificare le modalità operative di gestione di tali clienti rispetto al passaggio al mercato libero con il relativo esercente il STG, in particolare nei casi in cui non sia possibile inviare le informative, inclusa quella recante la migliore offerta, laddove manchino gli elementi minimi per la contrattualizzazione e la fatturazione del cliente finale;
- con riferimento alle tempistiche previste per il subentro dei nuovi esercenti il STG dal 1° aprile 2027 e il passaggio dei clienti attualmente serviti nel STG alle nuove condizioni di fornitura (*sub D.*), è emersa una generale condivisione dei tempi prospettati in consultazione, benché un operatore e un’associazione rappresentativa dei venditori abbiano suggerito di anticipare le procedure concorsuali e la pubblicazione dei loro esiti agli ultimi mesi del 2026 (entro novembre, per il venditore) al fine di garantire adeguate tempistiche per il subentro dei nuovi esercenti il STG e in particolare per completare le attività operative necessarie.

**RITENUTO CHE:**

- rispetto alle osservazioni, di ordine generale, pervenute con riferimento alla rilevanza dell’attuale fase conclusiva del processo di liberalizzazione e al passaggio dei clienti attualmente serviti nel STG al mercato libero, sia opportuno evidenziare quanto segue:
  - i. in merito alla proposta di avviare una campagna informativa generalizzata finalizzata a rendere i clienti adeguatamente edotti in merito ai cambiamenti in corso nel mercato *retail*, l’Autorità intende realizzare apposite campagne informative multimediali rivolte ai clienti finali di energia elettrica, in aggiunta agli strumenti informativi già disponibili, quali le pagine informative sul proprio sito *internet* dedicate al STG che saranno ulteriormente arricchite di informazioni utili al cliente finale; inoltre, si intende realizzare iniziative di comunicazione coordinata con le associazioni rappresentative dei clienti domestici e non domestici;

- ii. rispetto all'esigenza di potenziare lo Sportello, l'attuale assetto dello Sportello medesimo e, in particolare, del *contact center*, consente già oggi ai clienti finali di richiedere e ottenere, per telefono o per iscritto, le informazioni - rilevanti per esercitare, anche col supporto delle associazioni, i propri diritti o effettuare una scelta consapevole - riguardanti, fra l'altro, il funzionamento dei mercati energetici, le caratteristiche di un'offerta, il contenuto della documentazione precontrattuale e l'utilizzo del Portale Offerte per confrontare le offerte. In tal senso, sulla base del monitoraggio dei quesiti più ricorrenti, sarà inoltre possibile trarre indicazioni per valutare eventuali interventi più efficaci, anche sotto il profilo informativo, con particolare riferimento ai diritti dei clienti vulnerabili, relativamente alla fase conclusiva del processo di liberalizzazione, nonché per approfondire fattispecie aventi carattere di sistematicità e rilevanza per gli eventuali seguiti di *enforcement* di competenza dell'Autorità;
- iii. rispetto alla richiesta di aggiornare le modalità di calcolo della spesa annua stimata delle offerte presenti nel Portale, è intenzione dell'Autorità proseguire il lavoro di continuo sviluppo dello strumento in concomitanza con l'evoluzione del mercato *retail* così da fornire agli utenti i necessari supporti informativi di cui possono avere bisogno ai fini della comparazione delle offerte;
- rispetto alle osservazioni pervenute in relazione ai requisiti di accesso al servizio (*sub A.1*), sia opportuno precisare quanto segue:
  - i. laddove il cliente finale non risulti titolare di un contratto di fornitura l'esercente il STG deve dare seguito a una eventuale richiesta di voltura con contestuale cambio di fornitore presso un punto di prelievo anche qualora non sia già associato al STG; al riguardo, giova, infatti, precisare che, sebbene il mercato libero sia il luogo ordinario di scelta del proprio fornitore dal parte del cliente finale, la predetta casistica potrebbe, per esempio, verificarsi qualora la richiesta di voltura pervenga per un punto associato a un servizio di ultima istanza (come il servizio di maggior tutela) a cui il cliente richiedente la voltura non ha diritto ad accedere, non avendo i requisiti a tale fine disposti dalla legge, ovvero, qualora il cliente si veda rifiutata la richiesta di voltura nel mercato libero;
  - ii. rispetto all'osservazione, sollevata da alcune associazioni rappresentative dei consumatori, di rendere agevoli per il cliente gli strumenti usati per l'autocertificazione della titolarità dei requisiti di vulnerabilità, la deliberazione 383/2023/R/eel disciplinante le modalità di identificazione dei clienti vulnerabili prevede già appositi moduli di autocertificazione, predisposti dall'Autorità, che saranno messi a disposizione dagli esercenti il STG;
- rispetto alle osservazioni pervenute con riferimento all'assetto del servizio (*sub A.2*), sia necessario chiarire che, anche qualora un esercente il STG si serva, in qualità di BRP e di utente del trasporto, di una società appartenente al proprio gruppo societario, rimane comunque pienamente responsabile della corretta erogazione della fornitura verso il cliente finale;
- con riferimento alle condizioni economiche del servizio (*sub A.3*) e alle osservazioni pervenute su tale tema, sia opportuno rilevare quanto segue:

- i. rispetto alla richiesta, avanzata dalle associazioni dei clienti non domestici, di superare il prezzo per fasce a favore di un prezzo orario, almeno per i clienti non domestici che accederanno al STG, già a partire dal prossimo periodo di assegnazione (ovvero di avviare un procedimento in tal senso), si debba evidenziare che l'evoluzione della struttura di prezzo dei servizi di ultima istanza sarà certamente oggetto di prossima valutazione da parte dell'Autorità, anche alla luce degli esiti del procedimento, ancora pendente, avviato con la deliberazione 188/2026/R/com, in esito al quale saranno identificati, tra le altre cose, gli elementi informativi minimi, necessari ai clienti finali per comprendere i potenziali vantaggi e rischi associati ai prezzi orari; inoltre, a complemento delle predette misure, con successivo procedimento, saranno definiti gli ulteriori sviluppi sul Portale Offerte per l'affinamento della simulazione della spesa annua delle offerte a prezzo orario che permetterà al cliente di effettuare un confronto di spesa tra prezzi per fasce e prezzi orari;
- ii. sia opportuno confermare l'applicazione al cliente di un corrispettivo di commercializzazione differenziato tra le diverse aree territoriali, in coerenza con gli altri servizi di ultima istanza del settore elettrico e del gas naturale, così da trasferire ai clienti finali un segnale di prezzo allineato ai costi dell'erogazione della fornitura nell'area geografica in cui è ubicato il punto di prelievo; tale differenziazione, troverebbe tuttavia applicazione dopo un primo periodo in cui i clienti finali pagherebbero un prezzo indifferenziato al livello nazionale;
- iii. rispetto alle osservazioni pervenute con riferimento alle modalità di determinazione del corrispettivo  $C_{\text{BID}}$ :
  - a. siano fondate le argomentazioni formulate da alcuni partecipanti alla consultazione in merito all'opportunità di strutturare il corrispettivo in parola in una componente in quota fissa (espressa in €/POD/anno), non oggetto di gara, determinata prudenzialmente dall'Autorità, e in una componente in quota energia (parametro  $\beta$ ) pari al valore del prezzo offerto dall'aggiudicatario dell'area in sede d'asta; la componente in quota fissa, definita a partire dai valori dei costi operativi internalizzati nel corrispettivo *PCV* del servizio di maggior tutela *pro tempore* vigente per i clienti non domestici e in quello attualmente in vigore per i clienti domestici, permetterebbe, infatti, la copertura di una parte dei costi fissi di commercializzazione che potrebbe non essere garantita in presenza di sole componenti di prezzo espresse in quota energia, soprattutto durante i primi mesi di erogazione del STG in cui, verosimilmente, saranno ivi riforniti pochi clienti, mentre il parametro  $\beta$  (espresso in €/kWh) consentirebbe ai partecipanti alle aste di offrire un prezzo che meglio riflette i diversi profili di consumo associati alla platea dei clienti che saranno riforniti nel STG a partire dal prossimo periodo di assegnazione, a beneficio, in particolare, dei clienti con consumi più contenuti; peraltro, come correttamente sottolineato da una associazione rappresentativa dei consumatori, l'applicazione di un corrispettivo d'asta espresso in quota variabile incentiverebbe il risparmio energetico;



- b. alla luce delle osservazioni pervenute con riferimento alla prospettata applicazione di un valore crescente del corrispettivo  $C_{\text{BID}}$  in funzione del tempo di permanenza dei clienti finali nel servizio e accogliendo sul punto la richiesta di prolungare la durata delle misure di mitigazione del prezzo, sia opportuno prevedere che la componente in quota fissa definita dall'Autorità trovi applicazione dalla data di attivazione del servizio, mentre il parametro  $\beta$  (qualora positivo) trovi applicazione, dopo un periodo rispettivamente di quattro mesi dall'inizio dell'erogazione della fornitura per i clienti domestici non vulnerabili e di due mesi per i clienti non domestici, per una percentuale pari al 70% e per un periodo di due mesi, decorso il quale sarà applicato per il 100%; si ritiene, infatti, che tale articolazione temporale sia adeguata a soddisfare la duplice esigenza, da un lato, di accordare al cliente un tempo minimo per scegliere un'offerta di libero mercato, prima dell'applicazione del prezzo integrale risultante dalle aste e, dall'altro, di incentivare il passaggio al libero mercato in caso di permanenza nel servizio, in coerenza con le disposizioni del decreto legislativo 210/21; di converso, qualora il parametro  $\beta$  fosse di segno negativo, esso troverebbe applicazione fin dalla data di attivazione del servizio, così da trasferire immediatamente ai clienti finali il segnale di prezzo emerso dalle aste senza prevedere una maggiorazione di tale corrispettivo;
- c. sia ragionevole mantenere una differenziazione (per quanto minima) delle predette misure di mitigazione del prezzo tra clienti domestici non vulnerabili e clienti non domestici, in ragione della maggiore dinamicità, in termini di tasso di cambio fornitore, mostrata negli anni da tale ultima categoria di clienti finali, come anche avvalorato dal maggior numero di uscite dal STG registrate dalle piccole e microimprese, rispetto ai clienti domestici non vulnerabili, tipicamente connotati da una maggiore inerzia;
- iv. rispetto alle osservazioni formulate in relazione alle condizioni di remunerazione degli esercenti il STG, sia opportuno precisare che:
  - a. sia meritevole di accoglimento la richiesta di istituire un apposito meccanismo di compensazione degli oneri di morosità associati ai prelievi fraudolenti dal momento che, con l'unificazione dei tre STG attualmente operativi in unico servizio, i rischi associati a tali prelievi, da internalizzare nel prezzo offerto in sede di gara, sarebbero maggiori con il conseguente rischio di aumentare, in ultima analisi, il prezzo pagato dai clienti finali cui verrà erogato il servizio a partire da aprile 2027;
  - b. non sia invece meritevole di accoglimento la richiesta di permettere ai partecipanti al meccanismo di compensazione degli oneri di morosità associati ai clienti non disalimentabili di prendere parte a una determinata sessione per la restituzione del corrispettivo  $C_{\text{CM}}$  e a quelle successive per i crediti maturati per tale periodo in quanto i criteri di determinazione dell'ammontare di reintegrazione spettante a ciascun esercente in ogni sessione si basano proprio sul confronto tra gli oneri della morosità e gli

- importi del corrispettivo  $C_{CM}$  da versare alla CSEA; non è pertanto possibile disgiungere le sessioni in cui tali importi vengono rendicontati e conteggiati;
- v. rispetto alle posizioni contrapposte emerse con riferimento all'orientamento di istituire un corrispettivo (analogo al corrispettivo REINT del servizio di salvaguardia, di cui all'articolo 25**bis** del TIS), che sarebbe applicato da Terna ai BRP che hanno nel proprio contratto di dispacciamento punti di prelievo nella titolarità di clienti aventi diritto al STG, sia necessario precisare, innanzitutto, che tale corrispettivo sarebbe valorizzato, in via residuale, al fine di coprire gli eventuali scoperti dei conti che alimentano le esigenze di gettito dei meccanismi di compensazione degli esercenti uscenti che, in caso contrario, graverebbero solamente sui pochi clienti che si attiveranno nel STG all'inizio del nuovo periodo di assegnazione, in esito all'uscita massiccia, verso il mercato libero, dei clienti attualmente ivi riforniti; simile soluzione avrebbe quindi la finalità di prevenire il rischio di un incremento eccessivo del costo del servizio in misura tale da incidere negativamente sulla capacità dei clienti ivi riforniti di far fronte ai propri obblighi di pagamento (con il conseguente rischio di aumento della morosità del STG);
  - vi. in replica alla richiesta di chiarimento sulle modalità di esposizione delle partite economiche pregresse riferite ai tre STG attualmente operativi nell'ambito della Raccolta dei Conti Annuali Separati di cui al TIUC, si debba precisare che per un certo numero di anni coesisteranno le attività e i relativi comparti esistenti con la nuova attività riferita al STG i cui esercenti saranno in carica dal 1° aprile 2027;
  - in relazione alle condizioni contrattuali del STG (*sub* A.4), sia opportuno rilevare quanto segue:
    - i. sia meritevole di accoglimento la richiesta, avanzata da alcuni partecipanti alla consultazione, di poter fatturare mensilmente tutti i clienti riforniti nel STG, in deroga alla disciplina delle offerte PLACET che troverebbe, invece, applicazione con riferimento a tutti gli altri aspetti illustrati nel documento per la consultazione 130/2026/R/eel, incluso il termine minimo di pagamento dalla data di emissione delle bollette; tale soluzione consentirebbe, da un lato, ai clienti finali, di acquisire più rapidamente consapevolezza dell'avvenuto cambio fornitore rispetto a quello che li stava servendo prima dell'attivazione del STG, permettendo loro di valutare tempestivamente eventuali alternative disponibili sul mercato libero; dall'altro lato, consentirebbe agli esercenti di gestire in modo più efficiente gli incassi e di monitorare con maggiore tempestività eventuali situazioni di morosità;
    - ii. con riferimento agli obblighi informativi dell'esercente il STG verso il cliente, sia necessario innanzitutto evidenziare che il contenuto delle comunicazioni che saranno trasmesse dagli esercenti ai clienti per cui si attiverà detto servizio è interamente disciplinato dall'Autorità così da garantire un'omogeneità sotto il profilo informativo; inoltre, al fine di permettere una comparazione tra le condizioni economiche del servizio in questione con quelle delle altre offerte presenti sul mercato, come richiesto da una associazione rappresentativa dei consumatori, è previsto che nella predetta comunicazione sia riportato l'apposito codice offerta che consenta al cliente di simulare la spesa annua del STG sul Portale Offerte, nonché una rappresentazione dei corrispettivi (rispettivamente in

quota fissa e in quota energia) afferenti alla voce di spesa per la vendita di energia elettrica coerente con quanto disposto dal Codice di condotta commerciale in relazione alle modalità di esposizione dei corrispettivi delle offerte di libero mercato in sede pre-contrattuale; infine, rispetto alle ulteriori osservazioni puntuali pervenute sul tema:

- a. non possa essere accolta la richiesta di semplificare il contenuto della comunicazione di attivazione del STG rispetto a quanto prospettato in consultazione, in quanto si ritiene importante che il cliente riceva informazioni complete ed esaustive circa le motivazioni per cui si è attivato il servizio e le caratteristiche dello stesso; inoltre, nell'ottica di stimolare i clienti a cercare delle offerte sul mercato libero che possano meglio rispondere alle proprie esigenze, sia utile confermare la rappresentazione in forma grafica del prezzo crescente, ove applicabile;
- b. non sia meritevole di accoglimento neanche la richiesta di poter trasmettere la predetta comunicazione successivamente alla data di attivazione del servizio in modo da non ritardare la ricezione della stessa da parte del cliente finale, tanto più che, nel settore elettrico, a differenza di quanto avviene nel settore del gas naturale, la comunicazione in parola non è preceduta da alcuna comunicazione informativa al cliente da parte del SII;
- c. non sia possibile derogare all'invio della comunicazione in parola per mezzo di PEC o raccomandata, trattandosi di un obbligo previsto dalla legge;
- d. rispetto alle richieste di chiarimento sollevate da un rispondente alla consultazione in merito agli effetti dell'eventuale mancato recapito della comunicazione di attivazione del servizio, occorra precisare che:
  - il mancato recapito della predetta comunicazione non costituisce un adempimento rilevante ai fini della valida instaurazione del rapporto contrattuale tra cliente ed esercente il STG, essendo un obbligo di natura meramente informativa la cui finalità è quella di tutelare il cliente sotto il profilo della trasparenza delle condizioni di fornitura applicate; invero, essa viene inviata successivamente all'avvenuta attivazione del servizio da parte del SII, ossia dopo che il rapporto contrattuale tra cliente finale ed esercente il STG si è perfezionato; la peculiare modalità con cui si instaura il rapporto contrattuale tra esercente il STG e il relativo cliente costituisce, del resto, un elemento che connota e accomuna tutti i servizi di ultima istanza, ed è funzionale a consentirne l'attivazione senza soluzione di continuità (dal momento in cui si scioglie il precedente contratto di somministrazione senza che il cliente finale abbia trovato un nuovo fornitore sul mercato libero);
  - peraltro, laddove l'esercente abbia proceduto alla comunicazione in parola (mediante raccomandata) e il vettore postale non sia in grado di reperire il cliente finale all'indirizzo, si potrà procedere secondo le forme previste per il perfezionamento della compiuta giacenza; resta comunque onere dell'esercente il STG, operare con la massima

- diligenza per assicurarsi che le informazioni trasmesse al proprio cliente siano effettivamente recapitate a quest'ultimo;
- nelle predette casistiche di mancato recapito della comunicazione di attivazione del servizio, l'esercente il STG potrà, pertanto, fatturare regolarmente il cliente;
  - in relazione ai requisiti di partecipazione alle procedure concorsuali (*sub* B.1), si debba evidenziare, in riscontro alla richiesta di monitorare le condotte degli esercenti il STG, che l'Autorità già effettua regolarmente un monitoraggio sui STG attualmente operativi e che i relativi esercenti saranno soggetti, al pari degli altri operatori di libero mercato, alla regolazione in tema di qualità del servizio di vendita; inoltre, rispetto all'unica osservazione pervenuta con riferimento all'indicatore di puntualità di pagamento verso Terna, non sia opportuno renderlo più stringente rispetto a quanto prospettato in consultazione e usato per le precedenti aste per l'assegnazione dei STG attualmente operativi, essendo adeguato rispetto alle finalità proprie dei requisiti di solidità economico-finanziaria volti a escludere dalle procedure concorsuali gli operatori che abbiano accumulato ritardi di pagamento significativi, indicativi di un potenziale rischio di insolvenza da parte del BRP (tale da innescare per l'appunto la richiesta di garanzie aggiuntive);
  - rispetto alle osservazioni pervenute sulle informazioni da mettere a disposizione dei partecipanti alle procedure concorsuali (*sub* B.3):
    - i. sia necessario precisare che saranno fornite le informazioni relative al numero di punti di prelievo e ai correlati volumi per cui si siano attivati i tre STG attualmente operativi considerando tutte le causali di attivazione (tra cui la richiesta di attivazione o riattivazione di un punto precedentemente disattivato e voltura da parte del cliente finale); sia, inoltre, fondata e meritevole di accoglimento la richiesta di arricchire il *set* informativo prospettato in consultazione con i seguenti ulteriori dati:
      - una stima dei punti prelievo per cui si attiverà il STG a partire da aprile 2027, inclusi i clienti provenienti dal servizio di maggior tutela e che passeranno al servizio in parola per perdita dei requisiti di vulnerabilità (quale la perdita del *bonus* sociale);
      - i dati aggiornati relativi ai prelievi fraudolenti registrati nell'ultimo biennio nell'ambito dei STG;
    - ii. sia parimenti fondata l'esigenza, espressa da alcuni partecipanti alla consultazione, di disporre di un tempo adeguato all'analisi delle informazioni pre-gara, che non sarà inferiore a un mese e mezzo; quanto alle informazioni che dovranno essere messe a disposizione di Acquirente Unico dagli esercenti il STG uscenti, si conferma che non saranno oggetto di successivo aggiornamento;
  - rispetto alle posizioni espresse in consultazione con riferimento alle aree territoriali di erogazione del servizio prospettate (*sub* B.4), sia necessario precisare che le stesse sono state scelte con la finalità di individuare aree territoriali per quanto possibile omogenee sotto il profilo della morosità media, ancorché con il vincolo, già adottato in occasione delle precedenti procedure concorsuali per l'assegnazione del STG, di includere all'interno della stessa area, regioni caratterizzate da livelli di morosità

relativa meno distanti tra di loro; tuttavia, il livello effettivo di morosità, associato alle aree prefigurate, potrebbe essere diverso da quello rilevato presso i clienti attualmente serviti in ciascun STG (e sulla cui base sono state identificate), in quanto dipenderà dalle caratteristiche, attualmente ignote, dei clienti per cui si attiverà il servizio in parola a partire da aprile 2027;

- in coerenza con le osservazioni pervenute in merito ai criteri di aggiudicazione delle procedure concorsuali (*sub* B.5), sia opportuno confermare quanto prospettato nel documento per la consultazione 130/2026/R/eel; tuttavia, non possa essere accolta la richiesta, sollevata da alcuni soggetti intervenuti, di rimuovere il tetto che sarà applicato ai prezzi ammessi in sede d'asta, in quanto un tale tetto risulta necessario al fine di prevenire il rischio di prezzi di aggiudicazione eccessivamente elevati che ricadrebbero sui clienti finali riforniti nell'ambito del STG;
- rispetto alle osservazioni formulate con riferimento alla durata del periodo di assegnazione (*sub* B.6), sia opportuno confermare l'orizzonte temporale di tre anni prospettato in consultazione, che permetterebbe agli esercenti di coprire i costi associati all'erogazione di un servizio a carattere temporaneo e, al contempo, darebbe loro un congruo lasso di tempo per contrattualizzare eventualmente nel mercato libero i clienti finali riforniti nel STG;
- rispetto alla richiesta di definire le modalità per il trasferimento al STG dei clienti titolari di punti di prelievo con uso domestico ma con dato fiscale numerico ancora serviti nel servizio di maggior tutela, sia necessario precisare che simile trasferimento avverrà dal 1° aprile 2027 con le modalità che saranno definite dal Gestore del SII e, a fronte di tale circostanza, ciascun esercente la maggior tutela sarà tenuto a comunicare ai propri clienti appartenenti a tale tipologia, contestualmente alla bolletta, purché in un foglio o *file* separato dalla bolletta medesima, l'identità del nuovo esercente il STG e la data a partire dalla quale sarà da questo rifornito nonché il *link* al sito istituzionale dell'Autorità in cui reperire le informazioni sul servizio in questione;
- in relazione alle prospettate modalità e tempistiche per la proposta della migliore offerta da parte degli esercenti il STG ai propri clienti ivi riforniti (*sub* C.):
  - i. alla luce delle posizioni espresse dai rispondenti alla consultazione in merito alle modalità di invio delle comunicazioni destinate ai clienti finali interessati:
    - a. al fine di contemperare la duplice esigenza, da un lato, di soddisfare le esigenze informative dei clienti finali e, dall'altro, di non generare oneri gestionali eccessivamente gravosi per gli esercenti, sia opportuno confermare la possibilità per gli esercenti di trasmettere sia l'informativa che precederà sia quella che seguirà la proposta dell'offerta più favorevole da parte dell'esercente medesimo anche contestualmente alla bolletta, purché tali comunicazioni siano contenute in un foglio o, nel caso di bolletta in formato dematerializzato, in un *file* separato dalla bolletta medesima oppure all'interno della bolletta nella prima pagina del documento o del *file*, in posizione preminente, così da assicurare alle stesse adeguata visibilità; di converso, si debba vietare la trasmissione della comunicazione recante la migliore offerta all'interno dei documenti di fatturazione o di comunicazioni

di altra natura e, in ogni caso, congiuntamente agli stessi, in modo da agevolarne la tempestiva individuazione da parte del destinatario; inoltre, in coerenza con le disposizioni del Codice di condotta commerciale in tema di rinnovi e modifiche unilaterali delle condizioni economiche, sia parimenti opportuno prevedere che la predetta comunicazione recante la migliore offerta contenga una precisa intestazione definita dall'Autorità, che in caso di invio telematico deve coincidere con l'eventuale oggetto del messaggio di trasmissione della comunicazione;

- b. in merito ai canali da utilizzare per l'invio delle predette comunicazioni informative, non possa essere accolta la richiesta, avanzata da alcuni partecipanti alla consultazione, di usare l'indirizzo *e-mail* del cliente finale anche nel caso in cui questo non la utilizzi abitualmente per la ricezione della bolletta; sia invece opportuno confermare l'obbligo, in capo agli esercenti, di ricorrere ai canali (vettore postale ovvero canali digitali come *e-mail*, sms, ecc.) normalmente adoperati per la trasmissione delle bollette ai clienti finali, così da limitare il rischio di mancata ricezione; non sia, peraltro, necessario neanche imporre ulteriori obblighi relativi all'utilizzo di specifiche modalità di invio atte ad attestare la ricezione delle comunicazioni da parte del cliente finale, in quanto l'onere di dimostrare tale ricezione grava già sugli esercenti a cui spetta pertanto individuare e adottare gli strumenti di comunicazione più idonei a tal fine;
- c. in merito ai profili di efficacia delle comunicazioni in parola, in particolare, di quella recante la migliore offerta dell'esercente il STG, si debba precisare che l'obbligo di trasmettere al cliente finale il documento recante le nuove condizioni contrattuali che saranno applicate dal 1° aprile 2027 ha solo una funzione informativa del cliente medesimo e non costitutiva della prosecuzione del rapporto contrattuale con l'esercente uscente, potendosi, sul punto, richiamare sostanzialmente le considerazioni già svolte con riguardo al mancato recapito della comunicazione di attivazione del servizio, nonché in ragione del tenore letterale delle disposizioni dei decreti ministeriali del 31 agosto 2022 e del 17 maggio 2023 che prevedono la prosecuzione del rapporto contrattuale tra esercente il STG uscente e il cliente finale, che non sceglie attivamente una nuova offerta contrattuale, alle condizioni economiche della propria offerta di mercato libero più favorevole; peraltro, l'eventuale omesso invio delle informative in parola al cliente potrà integrare, al più, un inadempimento dell'esercente e una sua responsabilità contrattuale e/o amministrativa (qualora configuri anche una violazione della regolazione dell'Autorità);
- d. in merito al contenuto delle informative che saranno trasmesse ai clienti finali, occorra evidenziare che i relativi testi sono definiti dall'Autorità e allegati alla presente deliberazione, così da soddisfare gli obiettivi di univocità auspicati da alcune associazioni rappresentative dei consumatori, e riportano tutti gli elementi informativi utili a far conoscere ai clienti interessati le condizioni di fornitura (differenziate tra clienti domestici



vulnerabili e clienti non vulnerabili) che troveranno applicazione, nel caso di mancata scelta, da aprile 2027, nonché le opzioni a disposizione del cliente, gli strumenti a supporto (quali il Portale Offerte e il Portale Consumi) per poter scegliere un'offerta di libero mercato alternativa a quella proposta dal proprio esercente e i riferimenti dello Sportello, così come il *QR code* per accedere al sito dell'Autorità in cui reperire ogni ulteriore informazione; inoltre, proprio in considerazione del differente contenuto informativo dei messaggi destinati rispettivamente ai clienti domestici vulnerabili e ai clienti non vulnerabili, sia più adeguato confermare l'invio di comunicazioni distinte alle rispettive tipologie di clientela;

- ii. rispetto alle osservazioni formulate con riferimento al numero e alla periodicità di trasmissione delle informative in questione:
  - a. sia opportuno confermare l'obbligo, in capo agli esercenti il STG, di trasmettere ai propri clienti non vulnerabili le tre informative prospettate in consultazione così da prepararli con anticipo alla ricezione della comunicazione recante la migliore offerta e successivamente ricordare loro l'avvenuto invio della stessa in modo da limitare, quanto più possibile, il rischio di una mancata presa visione da parte del cliente finale: la previsione legislativa, che sancisce la continuità del rapporto con l'esercente il STG uscente del cliente finale che resta passivo (non sceglie quindi una nuova offerta sul mercato libero), convertendo la relazione in una fornitura di libero mercato erogato a condizioni diverse, ha, infatti, un impatto notevole su numerosi clienti finali e ricadute importanti che richiedono il massimo sforzo da parte degli esercenti interessati nel rendere consapevole il cliente degli effetti del suo ruolo attivo sul libero mercato; sia invece ragionevole la richiesta di ridurre a due il numero delle informative nei confronti dei clienti domestici vulnerabili (rispetto alle tre originariamente prefigurate), anche alla luce dei costi gestionali a queste associati: a differenza delle comunicazioni rivolte ai clienti non vulnerabili, infatti, le informative destinate ai clienti vulnerabili hanno il medesimo contenuto e sottendono esigenze di tutela differenti, per cui può risultare più proporzionato ridurre, in tale caso, gli oneri gestionali in capo agli operatori coinvolti;
  - b. sia altresì opportuno confermare le tempistiche di invio delle predette comunicazioni, prospettate nel documento per la consultazione 130/2026/R/eel, così da contemperare la duplice esigenza, da un lato, di evitare che le condizioni economiche dell'offerta più vantaggiosa risultino troppo risalenti nel tempo rispetto alla data di decorrenza delle stesse (circostanza che potrebbe verificarsi nel caso di invio della relativa comunicazione già nel mese di novembre) e, dall'altro, di accordare ai clienti finali un tempo congruo, di almeno 90 giorni, per valutare l'offerta proposta dagli esercenti il STG, come suggerito da alcune associazioni rappresentative dei consumatori; a riguardo, occorra altresì precisare, in riscontro a una richiesta ricevuta in tal senso, che la comunicazione recante

- la migliore offerta potrà essere trasmessa nel corso di tutto il mese di dicembre 2026, così da accordare agli esercenti flessibilità organizzativa rispetto alla distribuzione degli invii nell'arco del mese;
- c. in merito all'obbligo di trasmissione di un avviso di avvenuto invio della comunicazione recante l'offerta più vantaggiosa, si debba inoltre precisare che tale avviso deve essere trasmesso qualora l'esercente disponga di recapiti idonei (quali numero di cellulare, indirizzo *e-mail* o applicazione dedicata), mediante canali di comunicazione da questo identificati, caratterizzati da immediatezza nella trasmissione delle informazioni; l'esercente è tenuto ad adottare ogni misura utile a garantire il raggiungimento, tramite avviso, di tutti i clienti interessati;
- iii. alla luce delle osservazioni pervenute sui canali ulteriori, rispetto alle predette informative, che possono essere utilizzati per informare i clienti finali:
- a. debba essere confermato l'obbligo per gli esercenti il STG di prestare la dovuta assistenza informativa ai clienti finali, avvalendosi, al tal fine, di tutti i canali disponibili di interfaccia con il cliente finale, tra cui le strutture territoriali ove presenti, i *call center* con script informativi standardizzati ed i siti *web*, in particolare, la sezione dedicata al STG in cui possono essere riportate informazioni sintetiche sul superamento dell'attuale periodo di assegnazione del servizio, sulle tempistiche dell'eventuale passaggio dei clienti finali al mercato libero, sulle opzioni a loro disposizione e sui diritti dei clienti domestici vulnerabili;
  - b. in merito al prospettato obbligo di pubblicazione, nello spazio *web* dedicato al cliente finale, delle informative dirette ai clienti serviti nel STG destinatari dell'offerta più vantaggiosa, occorra precisare che tale spazio debba coincidere con l'area personale del cliente finale, ove disponibile;
  - c. in merito all'auspicato coinvolgimento delle associazioni rappresentative dei clienti finali (sia domestici che non domestici) per iniziative informative, mediante l'avvalimento, a tal fine, anche degli sportelli territoriali per sensibilizzare i clienti a un passaggio consapevole verso il mercato libero, si debba ribadire l'intenzione dell'Autorità di realizzare iniziative di comunicazione coordinata con le associazioni di categoria in quanto, grazie alla loro prossimità ai clienti finali, possono svolgere un ruolo significativo sia nel promuovere la diffusione delle informazioni a loro utili, sia nell'assistenza alla valutazione delle offerte che saranno proposte dagli esercenti il STG; quanto alla proposta, suggerita dalle associazioni rappresentative dei clienti non domestici, di poter ricevere, in forma aggregata, su delega dell'associato, le comunicazioni che saranno trasmesse alle imprese associate dagli esercenti il STG, occorra evidenziare che, sebbene simile iniziativa possa essere utile al cliente, resta però importante, anche per prevenire il rischio di contestazioni o contenzioso, che il cliente finale resti il destinatario delle comunicazioni che saranno trasmesse dall'esercente il STG, soprattutto di quella recante la migliore offerta che, una volta ricevuta, potrà essere sottoposta alle associazioni di categoria

- direttamente dal cliente che lo reputi opportuno per ottenere supporto nella valutazione dell'offerta;
- iv. alla luce delle osservazioni pervenute con riferimento alle modalità di identificazione dell'offerta più vantaggiosa e alle sue caratteristiche, sia opportuno confermare che la migliore offerta debba risultare la più conveniente, tra quelle proposte dal venditore alla generalità dei clienti finali della medesima tipologia (rispettivamente domestici e non domestici), sulla base della spesa annua stimata secondo i criteri utilizzati nel Regolamento di funzionamento del Portale Offerte; in riscontro ad alcuni rilievi sollevati dai partecipanti alla consultazione occorra precisare quanto segue:
- a. in caso di mancata scelta da parte del cliente finale, non possano trovare applicazione le condizioni di un'offerta PLACET standardizzata (come avvenuto in occasione del superamento del servizio di tutela gas), in quanto sono le disposizioni dei decreti ministeriali del 31 agosto 2022 e del 17 maggio 2023 (alle quali l'Autorità deve dare attuazione ai sensi di legge) a prevedere espressamente che *“in mancanza di una scelta espressa, il cliente [sia] rifornito dal medesimo esercente il STG sulla base della propria offerta di mercato libero più favorevole”*;
  - b. siano fondate le preoccupazioni espresse da quasi tutti gli operatori che hanno partecipato alla consultazione circa le possibili ricadute negative, sulla convenienza economica delle offerte destinate ai clienti finali, che potrebbero verificarsi qualora l'offerta proposta ai clienti serviti nel STG dovesse essere sottoscrivibile dalla generalità dei clienti finali per un periodo molto esteso di oltre 3 mesi; tale circostanza comporterebbe, infatti, maggiori costi per le coperture e i potenziali fattori di rischio (legati all'incertezza sull'andamento dei prezzi all'ingrosso e al numero di clienti che potrebbero aderire alle offerte) che dovrebbero essere internalizzati nel prezzo finale dell'offerta; al fine di mitigare tale rischio sia pertanto opportuno prevedere, in coerenza con alcune proposte emerse in consultazione sul punto, che l'offerta destinata ai clienti riforniti nel STG abbia, in termini di spesa annua stimata, le stesse condizioni economiche dell'offerta più vantaggiosa destinata alla generalità dei clienti finali appartenenti alla medesima tipologia, al momento dell'invio della relativa comunicazione; l'offerta generalizzata, a differenza di quella destinata ai clienti già serviti nel STG, avrebbe, quindi, un periodo di validità delle condizioni economiche stabilito dal venditore sulla base delle sue strategie commerciali mentre quella destinata ai clienti riforniti nel STG avrebbe validità fino alla data di efficacia della stessa (al 1° aprile 2027); per permettere al cliente finale di simulare sul Portale Offerte la stima della spesa annua associata all'offerta proposta dall'esercente il STG, per tutto il periodo precedente alla data di efficacia delle nuove condizioni di fornitura, sia parimenti condivisibile la proposta di contraddistinguere l'offerta in parola con un codice specifico;

- c. l'offerta più vantaggiosa destinata ai clienti riforniti nel STG debba essere identificata effettuando un confronto tra tutte le offerte disponibili nel portafoglio dell'esercente (anche quelle aventi strutture di prezzo diverse e includendovi l'offerta PLACET) e non possa, invece, essere esclusivamente a prezzo variabile; ciò in quanto, così facendo, si rischierebbe di escludere delle offerte (per esempio a prezzo fisso) che potrebbero rivelarsi più favorevoli per il cliente in termini di spesa annua stimata; peraltro, rispetto al rischio, paventato in consultazione, che l'offerta proposta ad una certa data (sia essa a prezzo fisso o variabile) possa non essere la più vantaggiosa ad una data successiva, in ragione dell'andamento dei prezzi del mercato all'ingrosso, si osserva che il cliente mantiene comunque la possibilità di simulare la spesa annua stimata di tale offerta sul Portale Offerte, così da verificare, prima che le relative condizioni economiche trovino applicazione, se siano disponibili offerte alternative che più si adattino alle proprie esigenze; del resto, deve ricordarsi che le finalità delle informazioni che l'esercente il STG uscente deve rendere al cliente finale circa le conseguenze giuridiche della propria eventuale inerzia, sono anche quelle di stimolare il cliente medesimo ad attivarsi per valutare la sussistenza sul mercato libero di offerte eventualmente più competitive;
- d. rispetto alla richiesta, avanzata nell'ambito della consultazione, di individuare una data certa rispetto alla quale identificare l'offerta più favorevole, occorra precisare che l'offerta comunicata ai clienti serviti nel STG deve essere la più conveniente, in termini di spesa annua stimata, alla data di invio della comunicazione al cliente finale che, come indicato al precedente punto ii. *sub b.*, potrà essere trasmessa nel corso di tutto il mese di dicembre 2026; a fronte quindi della flessibilità accordata agli esercenti rispetto alla predetta data di invio, per evitare disparità di trattamento sotto il profilo delle offerte proposte ai clienti della stessa tipologia riforniti dal medesimo esercente il STG sia opportuno prevedere l'obbligo, in capo agli esercenti, di assicurare che l'offerta proposta ai propri clienti resti la più vantaggiosa per tutto l'arco temporale entro cui saranno inviate le relative comunicazioni ai clienti;
- v. rispetto alle osservazioni non univoche pervenute con riferimento ai profili da utilizzare per la simulazione della stima della spesa annua delle offerte tra cui identificare quella più vantaggiosa e a fronte della preoccupazione espressa dalle associazioni rappresentative dei clienti non domestici di lasciare eccessiva discrezionalità agli esercenti il STG nella selezione dell'offerta da proporre ai propri clienti, sia opportuno individuare, anche per i clienti non domestici, dei "profili di consumo e potenza tipo", definiti dall'Autorità sulla base dei dati di consumo effettivo dei clienti attualmente serviti nei tre STG operativi; simile soluzione avrebbe, infatti, il vantaggio di rendere omogenei i criteri di selezione delle offerte da parte degli esercenti e, al contempo, limiterebbe le complessità e gli oneri gestionali associati all'uso dei consumi effettivi di ciascun cliente; al riguardo, occorra altresì precisare che, qualora il confronto tra le offerte

- disponibili in portafoglio non dovesse restituire un risultato univoco in termini di minore spesa annua stimata sulla base di tutti i “profili di consumo tipo”, l’esercente possa utilizzare un consumo medio basato sul portafoglio clienti del venditore, differenziato sulla base dell’uso prevalente e, nel solo caso di cliente domestico non vulnerabile, il consumo del cliente tipo definito dall’Autorità; in entrambi i casi sarebbe onere dell’esercente precisare nella comunicazione i criteri e il profilo usato per la selezione dell’offerta proposta;
- vi. rispetto all’osservazione, formulata da alcune associazioni rappresentative dei consumatori, di vietare all’esercente di includere, nell’offerta proposta ai clienti del STG, prodotti e/o servizi aggiuntivi, si debba chiarire che tale divieto opererà nel caso in cui questi siano obbligatori e a titolo oneroso, mentre laddove siano a titolo gratuito per il cliente non si ravvisano criticità rispetto al fatto che possano essere offerti dall’esercente; inoltre, a fronte della richiesta, avanzata da un operatore, di poter garantire al cliente la medesima modalità di pagamento scelta nell’ambito del STG, occorra precisare che è, comunque, onere dell’esercente verificare, in caso di addebito automatico dei pagamenti, se simile opzione sia compatibile con l’autorizzazione rilasciata dal cliente finale;
- vii. rispetto alle osservazioni formulate con riferimento alla documentazione da allegare alla comunicazione recante l’offerta più vantaggiosa:
- a. non sia meritevole di accoglimento la richiesta, avanzata da alcuni soggetti intervenuti alla consultazione, di rimuovere la tabella con l’indicazione della variazione di spesa rispetto a quella del STG (espressa in €/anno) in quanto, benché le attuali condizioni del servizio in parola cesseranno a partire dal mese di aprile 2027, la predetta informazione può essere di stimolo al cliente per valutare con attenzione l’offerta comunicata dal proprio esercente o qualunque altra offerta alternativa disponibile sul mercato;
  - b. sia altresì opportuno allegare alla comunicazione destinata ai clienti domestici non vulnerabili, la scheda di confrontabilità recante la spesa del servizio di maggior tutela in quanto, benché il servizio non sia accessibile ai clienti in questione, la relativa spesa può essere utilizzata come parametro di riferimento indicativo per la valutazione delle offerte presenti sul mercato: le condizioni economiche del servizio di maggior tutela, infatti, pur riflettendo i costi di un servizio erogato a uno specifico sottoinsieme di clienti domestici, sono comunque determinate sulla base di criteri di mercato; al riguardo giovi, inoltre, ricordare, a fronte della richiesta sollevata in tal senso da alcune associazioni rappresentative dei consumatori, che la scheda di confrontabilità reca già una dicitura obbligatoria che specifica che il servizio di maggior tutela è accessibile solamente ai clienti domestici vulnerabili;
  - c. sia, infine, opportuno confermare la facoltà per gli esercenti il STG uscenti di trasmettere in un momento successivo (purché entro il 31 marzo 2027) la parte della documentazione contrattuale non già trasmessa nel mese di dicembre 2026, al fine di assicurare un’informazione progressiva al cliente

finale permettendogli di concentrarsi, in prima battuta, sugli aspetti essenziali alla corretta valutazione dell'offerta proposta; a fronte di tale circostanza, sia meritevole di accoglimento la proposta, avanzata da un'associazione rappresentativa dei consumatori, di rendere accessibile al cliente la documentazione contrattuale integrale già al momento dell'invio della migliore offerta riportando nella comunicazione di accompagnamento il canale digitale (come, per esempio, l'area riservata del cliente o il *link* diretto al sito *internet* dell'esercente) in cui reperire il materiale contrattuale; resta ovviamente fermo l'obbligo dell'esercente di trasmettere la documentazione contrattuale completa anche su supporto cartaceo, qualora il cliente finale lo richieda;

- viii. rispetto alle osservazioni pervenute con riferimento alla platea di clienti per cui troverà applicazione l'offerta comunicata dagli esercenti il STG, in caso di mancata scelta da parte dei clienti finali, occorra confermare l'ambito soggettivo di applicazione definito dal documento per la consultazione 130/2026/R/eel, al fine di tutelare, da un lato, i clienti per cui si attiverà il STG a partire dal mese di gennaio 2027 che non disporrebbero del tempo sufficiente per valutare le condizioni dell'offerta in parola e di minimizzare, dall'altro lato, gli oneri gestionali in capo agli esercenti il servizio; occorra altresì precisare che:
- a. qualora un cliente si attivi nel STG nel corso del mese di dicembre 2026, dopo l'invio massivo delle comunicazioni, l'esercente debba trasmettere al cliente medesimo la comunicazione recante l'offerta più vantaggiosa (senza la precedente informativa) entro la fine dello stesso mese di dicembre o, al più tardi, entro lo stesso termine previsto dal TIV per l'invio della comunicazione di attivazione del servizio, oppure, nel caso di accesso al servizio per voltura, subentro o nuova attivazione, contestualmente all'accettazione della relativa richiesta;
  - b. gli esercenti sono liberi di informare i clienti per cui si attiverà il STG a partire da gennaio 2027 della possibilità di aderire alle condizioni di fornitura dell'offerta proposta ai clienti riforniti nel STG nel mese di dicembre 2026 (fatti ovviamente salvi gli adempimenti previsti dalla disciplina in materia di *privacy*);
  - c. i clienti che, in mancanza di scelta, resteranno nel STG riceveranno, prima del 1° aprile 2027, dagli esercenti uscenti, un'apposita comunicazione in cui sarà riportata l'identità del nuovo esercente, la data a partire dalla quale saranno da questo riforniti e il codice offerta per la simulazione della spesa annua sul Portale Offerte;
  - d. qualora un cliente abbia maturato una situazione di morosità verso l'esercente il STG ovvero sia titolare di un punto di prelievo oggetto di sospensione e passi al mercato libero alle condizioni contrattuali dell'offerta più vantaggiosa, l'esercente uscente conserverà gli strumenti di tutela del credito offerti dalla regolazione e dall'ordinamento più in generale senza soluzione di continuità, potendo, ad esempio, chiedere la sospensione della fornitura per inadempimento, ovvero anche la risoluzione del contratto per



l'inadempimento pregresso laddove ne ricorrano i presupposti, secondo le modalità di cui al TIMOE;

- ix. rispetto alle osservazioni pervenute in relazione al monitoraggio delle condizioni di fornitura che saranno applicate, a partire dal 1° aprile 2027, ai clienti finali precedentemente serviti nel STG, si debba evidenziare che saranno richieste, in via preventiva all'invio ai clienti finali, le informazioni necessarie (tra cui anche l'eventuale profilo di consumo usato, qualora diverso da quelli definiti dall'Autorità) atte a verificare il corretto adempimento, da parte degli esercenti, dell'obbligo di proporre l'offerta più vantaggiosa, tra quelle disponibili, alla data di trasmissione della relativa comunicazione;
- x. rispetto alle esigenze, espresse rispettivamente dalle associazioni rappresentative dei consumatori e dagli operatori, di chiarire adeguatamente il contenuto e le finalità della pubblicazione dei codici offerta delle offerte trasmesse dagli esercenti il STG ai propri clienti sull'apposito spazio del sito dell'Autorità, si debba evidenziare che saranno ivi riportate informazioni atte a spiegare ai clienti finali che consulteranno questa pagina, sia come usare i codici in parola, sia la platea dei clienti destinatari delle offerte contrassegnate da tali codici;
- xi. con riferimento alle criticità sollevate da alcuni partecipanti alla consultazione in merito alla presenza di clienti serviti nel STG titolari di punti di prelievo con anagrafiche carenti delle informazioni minime necessarie alla fatturazione e all'invio delle comunicazioni, occorra precisare che costituisce onere dell'esercente verificare la correttezza delle predette informazioni, o almeno compiere ogni sforzo, con la dovuta diligenza, al fine di colmare le eventuali lacune informative presenti in anagrafica; tuttavia, qualora a seguito delle predette attività di verifica permangano carenze non colmabili attinenti all'identificazione del cliente titolare del punto di prelievo, che quindi diviene impossibile da individuare, tale carenza non può che travolgere il rapporto giuridico tra esercente e cliente finale; a fronte di simile circostanza, saranno definiti, in esito al procedimento avviato con deliberazione 59/2026/R/com, gli interventi di regolazione atti a disciplinare le modalità con cui l'esercente possa chiedere al distributore di procedere alla disalimentazione di tali punti di prelievo;
- per ultimo, in coerenza con le osservazioni ricevute in merito alle tempistiche di attuazione degli interventi prospettati nel documento per la consultazione 130/2026/R/eel (*sub D.*), sia opportuno confermare lo svolgimento delle procedure concorsuali per l'identificazione degli esercenti il STG che subentreranno agli attuali a partire dal 1° aprile 2027, entro la fine dell'anno corrente così da disporre di un arco di tempo sufficiente allo svolgimento di tutte le attività prodromiche all'operatività dei nuovi esercenti e al passaggio dei clienti attualmente serviti nel STG al mercato libero o al servizio di maggior tutela.

**RITENUTO, PERTANTO, CHE:**

- sia necessario e urgente dare attuazione alle disposizioni dei decreti ministeriali del 31 agosto 2022 e del 17 maggio 2023 e del decreto-legge 19/25 disciplinando le nuove

condizioni di fornitura e le modalità di identificazione degli esercenti il STG che saranno in carica dal 1° aprile 2027 nonché le modalità per il passaggio dei clienti attualmente riforniti nei tre STG operativi al mercato libero ovvero al servizio di maggior tutela, nel caso di clienti domestici vulnerabili;

- stante quanto sopra, con specifico riferimento alla regolazione del STG (*sub A.*), sia opportuno:
  - i. confermare integralmente gli orientamenti posti in consultazione in relazione ai requisiti di accesso al servizio, prevedendo che:
    - a. possano essere riforniti nell'ambito del STG i clienti domestici non identificati come vulnerabili e le piccole imprese connesse in bassa tensione, purché non risultino titolari di un contratto a condizioni di libero mercato; i clienti che rientrano nell'ambito di applicazione del servizio possono, comunque, richiedere all'esercente il STG la voltura su un punto di prelievo associato al servizio così come un'attivazione di un nuovo punto e di uno precedentemente disattivato e uno *switching* con voltura;
    - b. ai fini dell'individuazione dei clienti aventi diritto al STG (per quelle casistiche non direttamente identificabili dal SII), in occasione di ogni nuova attivazione nel servizio, gli esercenti richiedano alle imprese un'apposita autocertificazione dal contenuto definito dall'Autorità e informino i clienti domestici dei requisiti per qualificarsi come vulnerabili e delle modalità per farlo così da poter fruire del servizio di maggior tutela; le informazioni sulla vulnerabilità dei clienti finali acquisite dai predetti esercenti siano trasferite al SII con le modalità di cui alla deliberazione 383/2023/R/eel;
    - c. gli esercenti il STG possano disporre delle misure a tutela del proprio credito previste dalla regolazione vigente in relazione ai STG attualmente operativi;
  - ii. confermare integralmente anche gli orientamenti posti in consultazione con riferimento all'assetto del servizio prevedendo che:
    - a. gli esercenti, qualora non si approvvigionino direttamente, possano avvalersi, per la conclusione dei contratti di dispacciamento e trasporto di una società del medesimo gruppo che dovrà rimanere tale per tutto il periodo di assegnazione del servizio;
    - b. nell'ipotesi in cui un esercente decada dal suo incarico, si proceda in via prioritaria a sondare la disponibilità degli altri partecipanti alle gare a subentrare, al prezzo al quale questi si rendano disponibili a erogare il servizio in una data area territoriale, e, in ultima istanza, si ricorra agli esercenti la maggior tutela fintanto che sarà operativo tale servizio; all'indomani della cessazione del servizio di maggior tutela per tutti i clienti finali, dovranno essere identificate, con apposito intervento normativo, le opportune modalità per garantire la continuità della fornitura ai clienti finali per cui si attivi il servizio di ultima istanza cui hanno diritto, qualora le procedure per l'identificazione del relativo esercente vadano deserte;
  - iii. confermare gli orientamenti posti in consultazione con riferimento alle condizioni economiche del servizio ancorché con alcune minime revisioni, prevedendo che:

- a. sia applicato al cliente un prezzo relativo alla voce di spesa per la vendita di energia pari alla somma di:
- un prezzo a copertura dei costi di approvvigionamento, variabile soggetto ad aggiornamenti periodici (acquisto energia e dispacciamento, incluso il corrispettivo mercato di capacità e il corrispettivo di reintegrazione del STG, ad esclusione dei corrispettivi di sbilanciamento e di aggregazione misure);
  - specifici corrispettivi minimi definiti dall'Autorità prima delle procedure concorsuali e mantenuti fissi per tutto il periodo di assegnazione del servizio: (i) uno in quota energia (c€/kWh) a copertura dei costi di sbilanciamento di un operatore efficiente e (ii) uno in quota fissa (€/POD/anno), a copertura di una parte dei costi fissi di commercializzazione, pari rispettivamente a 30 € per i clienti domestici non vulnerabili e a 40 € per i clienti non domestici; tale ultimo corrispettivo è convertito in quota energia (c€/kWh) per i punti di illuminazione pubblica;
  - un corrispettivo d'asta differenziato per ciascuna area territoriale (c€/kWh), pari al prezzo di aggiudicazione dell'area risultante dalle aste che incorpora le restanti voci di costo (parametro  $\beta$ ), applicato ai clienti (qualora positivo) dopo un primo periodo in cui troverebbero applicazione delle misure di mitigazione del prezzo, leggermente differenziate tra clienti domestici non vulnerabili e clienti non domestici;
  - un corrispettivo di perequazione volto a compensare ciascun esercente della differenza tra il prezzo applicato al cliente finale nel primo periodo di erogazione del servizio e il valore del prezzo di aggiudicazione formatosi nell'ambito della procedura concorsuale nonché a copertura delle necessità di gettito legate ai meccanismi di compensazione a favore degli esercenti il STG; tale corrispettivo sarà dimensionato anche per coprire eventuali saldi residui dei meccanismi di compensazione a favore degli esercenti uscenti;
  - un corrispettivo a copertura degli oneri derivanti dal meccanismo di compensazione della morosità per i clienti non disalimentabili;
- b. gli esercenti il STG:
- ricevano, oltre ai corrispettivi applicati ai clienti del servizio sopra descritti, una remunerazione allineata al prezzo di aggiudicazione dell'area territoriale di propria competenza, a mezzo di uno specifico meccanismo di perequazione, e possano accedere ad appositi meccanismi di compensazione degli oneri di morosità associati sia ai clienti non disalimentabili sia ai prelievi fraudolenti;
  - nel caso di clienti che accedono al servizio a valle della risoluzione del contratto di dispacciamento e/o trasporto del venditore del mercato libero, gli esercenti del servizio siano altresì compensati in misura pari al prodotto tra l'energia prelevata da tali clienti nei primi

- 5 giorni successivi all'attivazione del servizio e la differenza tra i corrispettivi di sbilanciamento pagati a Terna per i predetti prelievi e il PUN Index GME;
- c. con riferimento alle modalità di raccolta dell'eventuale gettito residuo a copertura dei meccanismi di compensazione a favore degli esercenti il STG uscenti, sia opportuno prevedere, per analogia con il servizio di salvaguardia, che l'eventuale scoperto dei relativi conti sia finanziato anche tramite un apposito corrispettivo applicato da Terna ai BRP che hanno nel proprio contratto di dispacciamento clienti aventi diritto al STG, inclusi quelli ivi riforniti, da quantificare con successivo provvedimento;
  - d. ai fini della corretta identificazione dei costi e ricavi afferenti al STG, questi siano oggetto di separazione contabile attraverso la creazione di un'attività separata, a partire dal primo esercizio che si apre successivamente al 31 dicembre 2026; debbano inoltre essere demandate al Manuale di contabilità regolatoria, pubblicato dagli Uffici dell'Autorità, le specifiche tecniche di dettaglio per la corretta compilazione dei conti annuali separati (CAS) in attuazione della predetta previsione;
- iv. confermare altresì l'applicazione delle condizioni contrattuali delle offerte PLACET prevedendo, in parziale deroga alla relativa disciplina, che:
- a. l'esercente possa inviare la bolletta in formato dematerializzato solamente dopo avere acquisito dal cliente finale un valido recapito digitale, informandolo, a tal fine, nella comunicazione che gli sarà fornita al momento dell'attivazione del servizio; nelle more dell'acquisizione del predetto recapito e in caso di silenzio del cliente finale, la bolletta dovrà essere inviata in formato cartaceo, in quanto, a differenza dei contratti delle offerte PLACET che presuppongono un comportamento attivo del cliente, il quale concorda di ricevere la bolletta in formato dematerializzato (e mette a disposizione un recapito a cui destinarla), il STG, proprio per la sua natura di ultima istanza, si attiva senza soluzione di continuità, ossia senza l'acquisizione dell'espresso consenso del cliente interessato;
  - b. tutti i clienti del STG ricevano la bolletta con periodicità mensile;
  - c. sia confermata l'applicazione del TIQV;
  - d. gli esercenti il STG siano tenuti a inviare al cliente, entro sette giorni dalla ricezione del flusso di attivazione del servizio da parte del SII, un'apposita comunicazione, mediante raccomandata o posta elettronica certificata, recante le informazioni essenziali sul servizio, inclusa una rappresentazione grafica del prezzo crescente in funzione del tempo di permanenza del cliente, sull'identità dell'esercente e sulla facoltà del cliente di poter passare al mercato libero, nonché, nel caso di clienti domestici, sulle modalità per attestare l'eventuale titolarità dei requisiti per essere identificato come vulnerabile con le modalità di cui alla deliberazione 383/2023/R/eel; l'informativa oggetto della comunicazione dovrà essere messa a disposizione del cliente finale anche qualora questo richieda una voltura o

una nuova attivazione di un nuovo punto di prelievo ovvero di un punto precedentemente disattivato;

- con riferimento alle modalità di assegnazione del STG (*sub B.*) sia opportuno:
  - i. confermare integralmente gli orientamenti posti in consultazione in relazione ai requisiti di partecipazione alle procedure concorsuali, prevedendo che:
    - a. siano ammesse a partecipare alle procedure concorsuali solamente le imprese che, alla data di presentazione dell'istanza, risultino già iscritte all'elenco venditori di energia elettrica, di cui al decreto MiTE 164/22;
    - b. nell'ambito dei requisiti di solidità economico-finanziaria:
      - l'indicatore di *performance* verso Terna risulti soddisfatto qualora, negli ultimi dodici mesi precedenti le gare, l'indice  $I_0$  del Regolamento garanzie di Terna non sia risultato pari a 1 per più di una volta con riferimento ai contratti di dispacciamento in prelievo di cui sia titolare il partecipante alle gare ovvero la società di cui si avvale, oppure, nei casi in cui l'utente non abbia rispettato il predetto indice ma non abbia parimenti ricevuto alcuna richiesta di integrazione delle garanzie da parte di Terna;
      - l'indicatore relativo alla puntualità dei pagamenti nei confronti dei distributori sia soddisfatto qualora ciascuna delle 5 principali imprese distributrici (identificate sulla base del numero di punti connessi alla rete) verifichino che, in relazione alle fatture di trasporto con scadenza di pagamento nell'ultimo semestre 2026 e nel primo semestre del 2027, non si siano verificati due o più ritardi di pagamento; a tal fine debbano essere presi in considerazione esclusivamente i ritardi di pagamento che abbiano condotto alla richiesta, all'utente del trasporto, della maggiorazione della garanzia prestata ovvero alla decadenza dalla facoltà di ricorrere al giudizio di *rating* creditizio oppure alla *parent company guarantee* ai sensi del Codice di rete tipo;
      - sia fatto divieto di partecipare alle procedure concorsuali alle imprese che direttamente (o per il tramite di una società del gruppo) abbiano subito la risoluzione di un contratto di dispacciamento in prelievo e/o di trasporto a partire dal 2017 e che abbiano lasciato insoluti a imprese distributrici che hanno partecipato al meccanismo di compensazione di cui alle deliberazioni 50/2018/R/eel e 119/2022/R/eel oppure facciano parte del medesimo gruppo societario di società a cui siano imputabili tali insoluti;
    - c. ai fini del soddisfacimento dei requisiti di natura operativa, i partecipanti alle gare:
      - siano BRP e utenti del trasporto ovvero possano essersi avvalsi, per l'intero anno 2025, di società del gruppo societario per la conclusione dei contratti di dispacciamento e trasporto, a condizione che tali società rispettino anch'esse i pertinenti requisiti di partecipazione alle procedure concorsuali;

- debbano avere rifornito, entro il termine per la partecipazione alle procedure concorsuali, una soglia minima di punti di prelievo pari a 50.000 nella titolarità sia di clienti domestici di energia elettrica e/o gas naturale che di clienti non domestici di energia elettrica connessi in BT e/o di gas naturale con consumo annuo fino a 50.000 Smc;
- d. gli operatori selezionati in qualità di esercenti debbano rispettare i requisiti di partecipazione per tutto il periodo di assegnazione del servizio, a pena di decadenza dall'incarico;
- ii. confermare gli orientamenti posti in consultazione in merito alle garanzie da versare, pari a 50.000 euro, a garanzia dell'affidabilità dell'offerta che sarebbe restituita ai partecipanti al termine delle procedure concorsuali e a 300.000 euro per ogni area territoriale assegnata;
- iii. confermare gli orientamenti posti in consultazione con riferimento alle informazioni riguardanti le caratteristiche dei punti di prelievo oggetto di assegnazione, da mettere a disposizione dei partecipanti alle procedure concorsuali prevedendo, in aggiunta a quelle già previste, anche le informazioni relative alla stima dei punti prelievo per cui si attiverà il STG a partire da aprile 2027, e i dati aggiornati relativi ai prelievi fraudolenti registrati nell'ultimo biennio nell'ambito dei STG attualmente operativi;
- iv. prevedere che siano messe all'asta le 6 aree territoriali prospettate in consultazione;
- v. confermare gli orientamenti posti in consultazione in relazione ai criteri di aggiudicazione prevedendo che:
  - a. si faccia ricorso al meccanismo d'asta a turno unico, in busta chiusa;
  - b. ciascun partecipante formuli la propria offerta (in c€/kWh), indicando, rispetto alle aree per le quali presenta un'offerta, il numero totale di quelle che si impegna a servire in caso di aggiudicazione e l'ordine di preferenza;
  - c. sia applicato al valore delle offerte formulate in sede di gara un tetto massimo (*cap*), definito dall'Autorità prima delle aste, ma non rivelato preventivamente ai partecipanti;
  - d. le aree territoriali siano assegnate al partecipante che offre il prezzo più basso entro il numero massimo di aree che ha dichiarato essere disposto a servire in caso di aggiudicazione;
  - e. qualora per due o più operatori vi siano più aree potenzialmente assegnabili, ai fini dell'attribuzione delle aree ai partecipanti interessati si ricorra al sorteggio con modalità telematica;
  - f. si ricorra a un'asta di "riparazione" per l'affidamento delle aree rimaste non assegnate, svolta con le stesse modalità dell'asta madre, ma in cui il *cap* al prezzo offerto sarebbe rivisto a rialzo di una percentuale non rivelata preventivamente ai partecipanti alle procedure concorsuali;
- vi. confermare la durata dei tre anni del periodo di assegnazione, intercorrente dal 1° aprile 2027 al 31 marzo 2030;
- sia opportuno prevedere che le procedure concorsuali per l'assegnazione del STG si svolgano secondo le seguenti tempistiche:



- i. entro il 7 settembre 2026, Acquirente unico pubblici il Regolamento di gara;
  - ii. entro il 9 ottobre 2026, Acquirente unico metta a disposizione, esclusivamente dei partecipanti alle procedure concorsuali, le informazioni pre-gara;
  - iii. entro il 22 dicembre 2026 siano pubblicati gli esiti delle procedure concorsuali;
  - iv. entro il 1° aprile 2027 siano completate le attività prodromiche all'operatività dei nuovi esercenti selezionati in esito alle aste;
- con riferimento alle modalità e alle tempistiche per la comunicazione della proposta della migliore offerta ai clienti serviti nel STG (*sub C.*) sia opportuno:
    - i. confermare l'obbligo per gli esercenti di trasmettere ai propri clienti finali riforniti nel STG, una serie di comunicazioni informative, con un testo standardizzato definito dall'Autorità, dal contenuto distinto tra clienti domestici vulnerabili e clienti non vulnerabili, al fine di renderli edotti in merito alle alternative a disposizione e, nel caso di clienti domestici, anche in merito alle modalità per attestare l'eventuale condizione di vulnerabilità, con la seguente periodicità:
      - a. una prima comunicazione, tra il mese di settembre 2026 e quello di novembre 2026, per informare, rispettivamente i clienti domestici vulnerabili, della circostanza che, in assenza di scelta, dal 1° aprile 2027 saranno riforniti nel servizio di maggior tutela e i clienti non vulnerabili del fatto che riceveranno, nel mese di dicembre, la comunicazione delle nuove condizioni di fornitura che troveranno applicazione a partire dalla predetta scadenza del 1° aprile 2027; la comunicazione in parola riporterà altresì una serie di informazioni sulle modalità per cambiare fornitore e sugli strumenti di supporto al cliente finale;
      - b. una seconda comunicazione rivolta ai soli clienti non vulnerabili (sia domestici che non domestici), nel corso del mese di dicembre 2026, per illustrare loro le condizioni di fornitura dell'offerta più vantaggiosa e reiterare le informazioni *sub a.*; nel corso del medesimo mese, l'esercente è altresì tenuto a inviare al cliente finale, destinatario dell'informativa, un apposito avviso dell'avvenuto invio della comunicazione stessa, qualora questo disponga degli ulteriori recapiti idonei a tale scopo forniti dal medesimo cliente finale;
      - c. una terza comunicazione, tra il mese di gennaio e quello di marzo 2027, per ricordare ai clienti non vulnerabili l'avvenuto invio delle condizioni di fornitura dell'offerta proposta dal proprio esercente il STG, unitamente al codice offerta per simulare la spesa annua aggiornata associata a tale offerta, e ai clienti domestici vulnerabili l'imminente passaggio al servizio di maggior tutela, in assenza di scelta;
    - ii. prevedere che gli esercenti possano trasmettere le informative *sub a.* e *c.* anche contestualmente alla bolletta, purché in un foglio o *file* separato dalla bolletta medesima, oppure nella prima pagina della bolletta, mentre l'informativa *sub b.* non possa essere trasmessa all'interno dei documenti di fatturazione o all'interno di comunicazioni di altra natura e debba avere una precisa intestazione definita dall'Autorità; le informative in questione dovranno altresì essere messe a

- disposizione del cliente finale nell'apposita area personale del cliente, ove disponibile;
- iii. in aggiunta a quanto sopra, sia opportuno che ciascun esercente il STG riporti nelle bollette di chiusura che saranno emesse nei confronti dei clienti domestici vulnerabili, un testo che sarà definito dall'Autorità in modo da informarli, anche in quell'occasione, dell'avvenuto passaggio al servizio di maggior tutela;
  - iv. confermare, inoltre, l'obbligo in capo agli esercenti il STG di prestare ai clienti interessati la dovuta assistenza sul piano informativo, attraverso i canali di interfaccia con il cliente finale disponibili, tra cui, le strutture territoriali ove presenti, i *call center*, i siti *web* e, in particolare, la sezione del sito *internet* dedicata al STG in cui dovranno essere riportate informazioni sintetiche su quanto potrebbe accadere ai clienti finali a conclusione dell'attuale periodo di assegnazione del servizio e le opzioni disponibili al cliente finale;
  - v. prevedere che l'offerta destinata ai clienti serviti nel STG abbia le stesse condizioni economiche dell'offerta di mercato libero proposta alla generalità dei clienti finali della medesima tipologia, identificata come tale sulla base della spesa annua stimata secondo i criteri utilizzati nel Regolamento di funzionamento del Portale Offerte ma sia contraddistinta da uno specifico codice offerta così da distinguerla dall'offerta generalizzata che, a differenza di quella destinata ai clienti riforniti nel STG, avrà una validità delle condizioni economiche definita liberamente da ciascun esercente; la spesa dell'offerta destinata ai clienti riforniti nel STG dovrà essere simulabile sul Portale Offerte per tutto il periodo precedente la data di efficacia della stessa;
  - vi. prevedere che, ai fini della simulazione della spesa annua delle offerte tra cui individuare quella destinata ai clienti riforniti nel STG siano utilizzati, per i clienti domestici non vulnerabili, i livelli di consumo identificati nella Scheda sintetica di cui all'Allegato 1 del Codice di condotta commerciale e, per i clienti non domestici, i "profili tipo" definiti con successiva determina del Direttore della Direzione Mercati Energia;
  - vii. confermare che l'offerta più vantaggiosa destinata ai clienti del STG abbia una durata delle condizioni economiche di almeno 12 mesi, non possa includere prodotti e/o servizi aggiuntivi obbligatori, a titolo oneroso, applicabili in via automatica al cliente, fatto salvo il caso in cui tali servizi accessori siano espressamente accettati dal cliente finale mediante la sottoscrizione di una apposita sezione del contratto, non contenga penali di recesso anticipato e garantisca al cliente la medesima modalità di ricezione della bolletta scelta nell'ambito del STG;
  - viii. prevedere che la comunicazione recante l'offerta più vantaggiosa riporti l'indicazione del canale digitale in cui reperire il materiale contrattuale e sia corredata de:
    - la Scheda sintetica di cui all'Allegato 1 del Codice di condotta commerciale,
    - una tabella in cui in cui, per ciascun livello di consumo identificato nella Scheda sintetica, con riferimento ai clienti domestici non vulnerabili, ovvero individuato dall'Autorità, con riferimento ai clienti non domestici, sia

- riportata l'indicazione della variazione di spesa annua rispetto a quella del STG, espressa in €/anno;
- la scheda di confrontabilità di cui all'Allegato 1 al Codice di condotta commerciale vigente al 31 dicembre 2023, nel caso di clienti domestici non vulnerabili;
  - la sezione del contratto contenente le condizioni economiche di cui all'articolo 10 del Codice di condotta commerciale, nel caso di clienti non domestici;
- ix. confermare la facoltà degli esercenti il STG di trasmettere la restante documentazione contrattuale, con successivo invio, purché entro il 31 marzo 2027, ai clienti per cui troveranno effettivamente applicazione le nuove condizioni di fornitura dell'offerta più vantaggiosa, fermo restando l'obbligo, in capo all'esercente, di rendere disponibile tale documentazione su richiesta del cliente finale, anche prima della predetta scadenza;
- x. confermare l'esclusione dal perimetro dei clienti per cui troveranno applicazione le condizioni di fornitura dell'offerta più vantaggiosa, dei clienti finali per cui si attiverà il rispettivo STG a partire da gennaio 2027, i quali, in caso di mancata scelta, continueranno a essere riforniti nel STG dai nuovi esercenti in carica dal 1° aprile 2027; i predetti clienti dovranno essere informati dagli esercenti uscenti sia in merito all'identità dei nuovi esercenti sia in merito alle condizioni economiche loro applicate per mezzo del codice offerta associato al STG;
- xi. confermare infine l'attività di monitoraggio sui prezzi dell'offerta più vantaggiosa che saranno applicati ai clienti attualmente riforniti nel STG e che dovranno essere comunicati all'Autorità prima dell'invio ai clienti finali e la pubblicazione, su un'apposita pagina del sito dell'Autorità, dei codici offerta delle offerte destinate a tali clienti;
- occorra precisare che, per i contratti sul mercato libero che prevedono l'applicazione del corrispettivo  $C_{DISPD}$ , la modifica della denominazione dello stesso e l'inclusione, in tale corrispettivo, anche del nuovo corrispettivo che sarà applicato da Terna ai clienti aventi diritto al STG non integrano la fattispecie di variazione unilaterale dei contratti in corso di esecuzione di cui all'articolo 13, comma 1 del Codice di condotta commerciale; ciò nonostante, al fine di salvaguardare le esigenze informative dei clienti finali, sia opportuno prevedere che i venditori informino i clienti circa il nuovo corrispettivo nella prima bolletta in cui il medesimo trova applicazione;
  - sia opportuno prevedere che, con uno o più successivi provvedimenti, siano definiti:
    - i. i valori dei corrispettivi  $C_{SE}$  e  $C_{CM}$ , che saranno resi noti ai partecipanti prima dello svolgimento delle procedure concorsuali;
    - ii. il valore del *cap* al prezzo offerto, da rendere noto ai partecipanti solo a conclusione delle procedure concorsuali;
  - sia opportuno disporre la pubblicazione del nuovo testo delle disposizioni del TIV come derivante dagli interventi previsti dal presente provvedimento, con efficacia a partire dal 1° aprile 2027;
  - sia, infine, opportuno modificare e integrare, alla luce degli interventi previsti nel presente provvedimento, il Codice di condotta commerciale, il TIF, il TIMOE, il TIS,

il TIPPI, il TIUC, l'Allegato A alla deliberazione 555/2017/R/com, l'Allegato A alla deliberazione 51/2018/R/com, l'Allegato A alla deliberazione 315/2024/R/com, la deliberazione 386/2025/R/com e il Modulo 3 allegato alla deliberazione 383/2023/R/eel

## **DELIBERA**

### ***Articolo 1***

*TIV con efficacia dal 1° aprile 2027*

- 1.1 Con efficacia dal 1° aprile 2027, l'Allegato A alla deliberazione 362/2023/R/eel è sostituito con l'Allegato A al presente provvedimento, di cui forma parte integrante e sostanziale, contenente altresì una tavola di concordanza della nuova numerazione del TIV rispetto alla numerazione in vigore fino al 31 marzo 2027.
- 1.2 Le sole disposizioni di cui all'articolo 35 dell'Allegato A sono efficaci dalla data di pubblicazione del presente provvedimento.

### ***Articolo 2***

*Condizioni di fornitura riservate ai clienti finali serviti nel servizio a tutele gradualità*

- 2.1 Ai fini del presente provvedimento valgono, in quanto applicabili, le definizioni di cui al TIV per il settore dell'energia elettrica.
- 2.2 A partire dal 1° aprile 2027, ciascun esercente le tutele gradualità è tenuto ad applicare le condizioni dell'offerta di cui al comma 2.3 ai propri clienti non identificati come vulnerabili secondo le modalità di cui alla deliberazione 383/2023/R/eel, ancora serviti nel servizio a tutele gradualità alla data del 31 marzo 2027 e che non abbiano sottoscritto un diverso contratto di mercato libero con il medesimo o altro venditore, ad eccezione dei clienti per cui si sia attivato il servizio a tutele gradualità dal 1° gennaio 2027.
- 2.3 L'offerta applicata ai clienti di cui al precedente comma 2.2 deve avere le medesime condizioni di fornitura dell'offerta di mercato libero (i) che abbia la stima della spesa annua (espressa in euro) di valore inferiore tra quelle disponibili nel portafoglio di offerte dell'esercente rivolte alla generalità dei clienti finali titolari di punti di prelievo appartenenti alle tipologie contrattuali di cui al comma 2.3, lettere a), b) e c) del TIV e (ii) che sia in corso di validità durante l'intero periodo entro cui saranno inviate tutte le comunicazioni di cui al successivo comma 3.3.
- 2.4 La stima della spesa annua di cui al comma 2.3 è calcolata secondo i criteri previsti dal Regolamento di funzionamento del Portale Offerte e deve essere corredata dell'indicazione della data di effettuazione della stima; inoltre:

- a) per i clienti domestici non vulnerabili, la spesa è calcolata utilizzando i livelli di consumo previsti dalla Scheda sintetica di cui all'Allegato 1 del Codice di condotta commerciale come definiti nel riquadro "Spesa annua stimata in €/anno (escluse imposte e tasse)" ai sensi dell'articolo 19 del medesimo Codice;
  - b) per i clienti non domestici, la stima della spesa annua è determinata sulla base dei livelli di consumo, di potenza e della ripartizione percentuale dei consumi nelle diverse fasce orarie, definiti con successiva determina del Direttore della Direzione Mercati Energia e tendendo conto della tipologia d'uso dell'energia elettrica dei clienti destinatari.
- 2.5 Qualora il confronto tra le offerte disponibili in portafoglio non dovesse restituire un risultato univoco in termini di minore spesa annua stimata sulla base dei livelli di consumo di cui al comma 2.4, lettere a) e b), l'esercente le tutele graduali potrà utilizzare, ai fini della selezione dell'offerta di cui al comma 2.3, un consumo medio basato sul suo portafoglio clienti, differenziato sulla base dell'uso prevalente dell'energia elettrica e, nel solo caso di cliente domestico non vulnerabile, il consumo del cliente tipo definito dall'Autorità. In entrambi i casi, è onere dell'esercente precisare, nella comunicazione di cui al comma 3.3, i criteri e il profilo usati per la selezione dell'offerta comunicata.
- 2.6 Con riferimento alle condizioni contrattuali, l'offerta di cui al comma 2.3 presenta il seguente contenuto:
- a) reca condizioni economiche di durata pari ad almeno 12 mesi;
  - b) non prevede oneri di recesso anticipato;
  - c) ha ad oggetto unicamente la fornitura dell'energia elettrica;
  - d) non include prodotti e/o servizi aggiuntivi obbligatori, applicabili a titolo oneroso al cliente finale, il quale tuttavia ha facoltà di accettarli espressamente mediante la sottoscrizione di una apposita clausola contrattuale;
  - e) prevede il diritto del cliente finale di continuare a usufruire della stessa modalità di recapito della bolletta di cui all'Allegato A alla deliberazione 315/2024/R/com (in formato cartaceo o dematerializzato) utilizzata durante il precedente periodo di erogazione del servizio a tutele graduali.
- 2.7 I clienti finali per cui si sia attivato il servizio a tutele graduali a partire dal 1° gennaio 2027, che siano ancora serviti in tale servizio alla data del 31 marzo 2027 e che non abbiano sottoscritto un contratto di mercato libero, sono riforniti dal 1° aprile 2027 dagli esercenti le tutele graduali selezionati in esito alle procedure concorsuali di cui all'Allegato B alla presente deliberazione.
- 2.8 I clienti finali identificati come vulnerabili secondo le modalità di cui alla deliberazione 383/2023/R/eel, ancora serviti nel servizio a tutele graduali alla data del 31 marzo 2027 e che non abbiano sottoscritto un contratto di mercato libero,

sono riforniti, dal 1° aprile 2027, nell'ambito del servizio di maggior tutela dall'esercente competente per l'area territoriale in cui è ubicato il punto di prelievo.

### **Articolo 3**

#### *Obblighi informativi degli esercenti le tutele gradualali nei confronti dei clienti finali riforniti nel servizio a tutele gradualali*

- 3.1 Tra il mese di settembre e il mese di novembre 2026, ciascun esercente le tutele gradualali trasmette, con le modalità di cui al comma 3.2, l'informativa:
  - a) di cui all'Allegato C alla presente deliberazione, ai clienti finali dallo stesso riforniti non identificati come vulnerabili secondo le modalità di cui alla deliberazione 383/2023/R/eel, allegando altresì il Modulo 3 di cui alla medesima deliberazione;
  - b) di cui all'Allegato D alla presente deliberazione, ai clienti finali dallo stesso riforniti già identificati come vulnerabili secondo le modalità di cui alla deliberazione 383/2023/R/eel.
- 3.2 Le informative di cui al comma 3.1 sono trasmesse, anche contestualmente all'invio della bolletta, purché mediante un foglio separato o, nel caso di bolletta in formato dematerializzato, mediante un *file* separato dalla bolletta medesima, oppure all'interno della bolletta nella prima pagina del documento o del *file*. Esse sono anche pubblicate nell'area riservata del cliente, ove disponibile, sul sito *internet* dell'esercente.
- 3.3 Nel mese di dicembre 2026, ciascun esercente le tutele gradualali invia ai propri clienti riforniti nell'ambito di detto servizio e non identificati come vulnerabili secondo le modalità di cui alla deliberazione 383/2023/R/eel, una comunicazione in forma scritta, attraverso il medesimo canale usato per l'invio dei documenti di fatturazione, in cui riporta: l'offerta più favorevole identificata secondo le modalità di cui all'Articolo 2, le informazioni di cui all'Allegato C alla presente deliberazione e l'indicazione del canale digitale per l'accesso alla documentazione contrattuale. La comunicazione di cui al presente comma ha contenuto vincolato e non può essere trasmessa all'interno dei documenti di fatturazione o all'interno di comunicazioni di altra natura o congiuntamente agli stessi; essa, inoltre, deve contenere la seguente intestazione *“Nuove condizioni di fornitura valide dal 1° aprile 2027”*.
- 3.4 Entro il medesimo mese di dicembre 2026, l'esercente il servizio a tutele gradualali invia al cliente finale, destinatario della comunicazione di cui al precedente comma 3.3, un apposito avviso dell'avvenuto invio della comunicazione stessa, qualora disponga di ulteriori recapiti idonei a tale scopo forniti dal medesimo cliente finale.
- 3.5 In deroga a quanto previsto dal comma 3.1, qualora il servizio a tutele gradualali sia attivato nei confronti d'un cliente nel corso del mese di dicembre 2026, l'esercente



le tutele gradualità è esonerato dalla trasmissione delle informative di cui al medesimo comma, ma trasmette al cliente finale la comunicazione di cui al comma 3.3 entro la fine del mese di dicembre o, al più tardi, entro il termine previsto per l'invio dell'informativa di cui all'articolo 4.9 del TIV, ovvero, nel caso di voltura, subentro o nuova attivazione, contestualmente all'accettazione della relativa richiesta.

- 3.6 Con la medesima comunicazione di cui al comma 3.3, l'esercente le tutele gradualità fornisce anche:
- a) la Scheda sintetica di cui all'Allegato 1 del Codice di condotta commerciale relativa all'offerta proposta;
  - b) una tabella in cui, per ciascun livello di consumo dei clienti domestici non vulnerabili, identificato nella Scheda sintetica di cui all'Allegato 1 del Codice di condotta commerciale, ovvero per ciascun livello di consumo dei clienti non domestici, identificato con determina del Direttore della Direzione Mercati Energia, ovvero per il livello di consumo identificato ai sensi del comma 2.5, è riportata la variazione di spesa annua rispetto alla spesa del servizio a tutele gradualità, espressa in €/anno, determinata con modalità analoghe a quelle di cui all'articolo 13.10 del Codice di condotta commerciale; nel caso in cui la stima della spesa annua dell'offerta di cui al comma 2.3 risulti superiore alla stima della spesa annua del servizio a tutele gradualità, la variazione dovrà essere preceduta dal segno algebrico (+), nel caso opposto, la variazione dovrà essere preceduta dal segno algebrico (-);
  - c) ai soli clienti domestici, la scheda di confrontabilità di cui all'Allegato 1 al Codice di condotta commerciale vigente al 31 dicembre 2023;
  - d) ai soli clienti non domestici, la sezione del contratto contenente le condizioni economiche di cui all'articolo 10 del Codice di condotta commerciale.
- 3.7 La documentazione contrattuale relativa all'offerta di cui al comma 2.3, ulteriore rispetto a quella indicata al comma 3.6, può essere trasmessa dall'esercente le tutele gradualità con successivo invio, anche contestualmente all'invio della bolletta, purché entro il 31 marzo 2027, ai clienti finali destinatari della comunicazione di cui al comma 3.3, ancora riforniti nel servizio a tutele gradualità, che nelle more non abbiano scelto un'offerta di mercato libero con il medesimo o un diverso venditore. È fatto salvo l'obbligo dell'esercente di fornire su richiesta del cliente la documentazione contrattuale integrale, prima del predetto termine, su supporto cartaceo o altro supporto durevole scelto dal cliente.
- 3.8 Tra il mese di gennaio e il mese di marzo 2027, ciascun esercente le tutele gradualità invia, con le modalità di cui al comma 3.2, l'informativa:
- a) di cui all'Allegato E, ai clienti di cui al comma 3.3 ancora serviti nel servizio a tutele gradualità, allegando altresì il Modulo 3 di cui alla medesima deliberazione 383/2023/R/eel;

- b) di cui all'Allegato D, ai clienti domestici già identificati come vulnerabili secondo le modalità di cui alla deliberazione 383/2023/R/eel.
- 3.9 Ciascun esercente le tutele gradualì comunica ai clienti di cui al comma 2.7 i dati identificativi del nuovo esercente le tutele gradualì per l'area territoriale di competenza, la data a partire dalla quale saranno serviti dallo stesso e il codice offerta associato alle condizioni di fornitura del servizio in vigore dal 1° aprile 2027. La comunicazione di cui al precedente periodo avviene contestualmente alla bolletta, purché in un foglio o *file* separato dalla bolletta medesima, oppure all'interno della bolletta, nella prima pagina del documento o del *file*, emessa nel periodo tra la data di assegnazione del servizio ai nuovi esercenti le tutele gradualì e la data in cui questi iniziano l'erogazione della fornitura.
- 3.10 Ciascun esercente le tutele gradualì presta ai clienti finali interessati dalle comunicazioni oggetto del presente articolo assistenza sul piano informativo, attraverso i canali disponibili di interfaccia con il cliente finale, tra cui, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le strutture territoriali ove presenti e i *call center*. Nella sezione del sito *internet* in cui sono pubblicate le informazioni relative al servizio a tutele gradualì deve essere inoltre riportata, con linguaggio semplice e comprensibile, una descrizione sintetica delle modalità di prosecuzione della fornitura per i clienti riforniti nel servizio a partire dal 1° aprile 2027, le opzioni disponibili al cliente finale e il *link* al sito dell'Autorità <http://www.arera.it/consumatori>.
- 3.11 Ciascun esercente le tutele gradualì è tenuto a riportare, ai sensi dell'articolo 8, comma 18, dell'Allegato A alla deliberazione 315/2024/R/com, nella bolletta sintetica di chiusura dei clienti finali già identificati come vulnerabili secondo le modalità di cui alla deliberazione 383/2023/R/eel, il seguente testo in carattere **bold**: *“Gentile Cliente, dal 1° aprile 2027, se non ha scelto un fornitore nel mercato libero, la Sua fornitura di energia elettrica è passata automaticamente al servizio di maggior tutela. Per sapere chi è il Suo nuovo fornitore e conoscere le condizioni del servizio consulti il sito ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente) [www.arera.it/consumatori](http://www.arera.it/consumatori) o chiami il numero verde 800 166654.”*.

#### **Articolo 4**

*Modifiche al Codice di condotta commerciale, al TIF, al TIMOE, al TIS, al TIPPI, al TIUC, all'Allegato A alla deliberazione 51/2018/R/com, all'Allegato A alla deliberazione 555/2017/R/com, all'Allegato A alla deliberazione 315/2024/R/com, alla deliberazione 386/2025/R/com e al Modulo 3 allegato alla deliberazione 383/2023/R/eel*

- 4.1 Con decorrenza dal 1° aprile 2027, il Codice di condotta commerciale è modificato come segue:

- i. all'articolo 1, comma 1.1, dopo la definizione di “**TIQV**” è aggiunta la seguente definizione:

*“**TIS** è il Testo integrato delle disposizioni dell’Autorità in ordine alla regolazione delle partite fisiche ed economiche del servizio di dispacciamento (settlement), approvato con la deliberazione dell’Autorità 30 luglio 2009, ARG/elt 107/09, come successivamente modificato e integrato”;*
  - ii. al medesimo articolo 1, comma 1.1 la definizione di “**TIV**” è sostituita dalla seguente:

*“**TIV** è il Testo integrato delle disposizioni dell’Autorità per l’erogazione dei servizi di vendita di energia elettrica di ultima istanza, approvato con la deliberazione dell’Autorità 23 luglio 2026, 262/2026/R/eel”;*
  - iii. al comma 10.3, lettera a), il quinto punto è sostituito dal seguente:

*“nel caso delle offerte di energia elettrica, un’apposita dicitura relativa al corrispettivo a copertura dei costi del servizio di dispacciamento, del mercato della capacità e, ove applicabile, del corrispettivo di reintegrazione oneri tutele gradualali di cui all’articolo 25ter del TIS, definito secondo quanto previsto dalla deliberazione 386/2025/R/com espresso nel suo valore unitario vigente o mediante un rinvio al riferimento regolatorio; nel caso di offerte a prezzo variabile con frequenza di aggiornamento almeno orario, in sostituzione del corrispettivo come sopra definito il venditore può inserire un’apposita dicitura che illustra il corrispettivo a copertura degli oneri netti di approvvigionamento della capacità, definito da Terna, del corrispettivo di dispacciamento di cui alla Sezione 4-25 del TIDE, del corrispettivo di reintegrazione oneri tutele gradualali di cui all’articolo 25ter del TIS, ove applicabile, espressi nel loro valore unitario vigente o mediante un rinvio al riferimento regolatorio;”;*
  - iv. al comma 20.1, lettera b., le parole “e del mercato della capacità” sono sostituite dalle seguenti: “*, del mercato della capacità e, ove applicabile, del corrispettivo di cui all’articolo 25ter del TIS*”;
  - v. al comma 20.1, lettera c., le parole “e del mercato della capacità” sono sostituite dalle seguenti: “*, del mercato della capacità e, ove applicabile, del corrispettivo di cui all’articolo 25ter del TIS*”.
- 4.2 Con decorrenza dal 1° aprile 2027, il TIF è modificato come segue:
- i. all'articolo 1, comma 1.1 la definizione di “**TIV**” è sostituita dalla seguente:

*“**TIV** è il Testo integrato delle disposizioni dell’Autorità per l’erogazione dei servizi di vendita di energia elettrica di ultima istanza, approvato con la deliberazione dell’Autorità 23 luglio 2026, 262/2026/R/eel”.*

4.3 Con decorrenza dal 1° aprile 2027, il TIMOE è modificato come segue:

- i. all'articolo 1, comma 1.1 la definizione di “**TIV**” è sostituita dalla seguente:  
*“**TIV** è il Testo integrato delle disposizioni dell’Autorità per l’erogazione dei servizi di vendita di energia elettrica di ultima istanza, approvato con la deliberazione dell’Autorità 23 luglio 2026, 262/2026/R/eel”;*
- ii. all'articolo 18, comma 2, le parole “*a tutele gradualì per le piccole imprese o per le microimprese o per i clienti domestici non vulnerabili*” sono sostituite dalle parole “*al servizio a tutele gradualì*”;
- iii. all'articolo 21, comma 1, lettera c) le parole “*per i clienti aventi diritto al rispettivo servizio a tutele gradualì per le piccole imprese, ovvero per le microimprese ovvero per i clienti domestici non vulnerabili*” sono sostituite dalle parole “*per i clienti aventi diritto al servizio a tutele gradualì*”;
- iv. all'articolo 21, comma 21.1bis le parole “*, per le piccole imprese o per le microimprese o per i clienti domestici non vulnerabili*” sono soppresse;
- v. all'articolo 22, comma 5, lettera c) le parole “*a tutele gradualì per le piccole imprese o per le microimprese o per i clienti domestici non vulnerabili*” sono sostituite dalle parole “*dell’esercente il servizio a tutele gradualì*”.

4.4 Con decorrenza dal 1° aprile 2027, il TIS è modificato come segue:

- i. all'articolo 1, comma 1.1, lettera bbb) la definizione di “**TIV**” è sostituita dalla seguente:  
*“bbb) **TIV** (Testo Integrato Vendita) è l’Allegato A alla deliberazione dell’Autorità 23 luglio 2026, 262/2026/R/eel;”;*
- ii. all'articolo 12, comma 12.6bis, le parole “*per piccole imprese o per le microimprese*” sono soppresse;
- iii. all'articolo 17, comma 17.5 le parole “*per piccole imprese o per le microimprese o per i clienti domestici non vulnerabili*” sono soppresse;
- iv. all'articolo 25, comma 25.1, lettera d), le parole “*a partire dall’1 luglio 2024.*” sono sostituite dalle parole “*per il periodo 1° luglio 2024 – 31 marzo 2027;*”;
- v. all'articolo 25, comma 25.1, dopo la lettera d) è aggiunta la seguente:  
*“e) numero dei punti di prelievo definiti nella tipologia contrattuale di cui al comma 2.3, lettera a) del TIV, ad eccezione dei punti corrispondenti a clienti finali serviti nel servizio a tutele gradualì, a partire dal 1° aprile 2027.”;*
- vi. l'articolo 25ter è sostituito dal seguente:

**“Articolo 25ter**

*Corrispettivo di reintegrazione oneri tutele gradualì*

*25ter.1 In ciascun mese il corrispettivo di reintegrazione oneri tutele gradualì di competenza di ciascun utente del dispacciamento è pari al prodotto fra:*

*a) l'energia elettrica prelevata dal medesimo utente del dispacciamento nel medesimo mese dai punti di prelievo connessi in bassa tensione corrispondenti ai clienti finali aventi diritto al servizio a tutele gradualì, inclusi i clienti ivi riforniti;*

*b) il corrispettivo unitario di cui al comma 25ter.2.*

*25ter.2 I valori del corrispettivo unitario di reintegrazione oneri tutele gradualì saranno fissati con successivo provvedimento.”;*

vii. all'articolo 40, comma 40.1:

- alla lettera a) le parole “, ad eccezione dei clienti finali serviti nel servizio a tutele gradualì per i clienti domestici non vulnerabili,” sono soppresse;

- alla lettera b) il “.” è sostituito con “,”;

- dopo la lettera b) è aggiunta la seguente lettera c):

*“c) l'ammontare del corrispettivo di cui all'Articolo 25ter, applicato nel mese precedente a tutti i clienti finali aventi diritto al servizio a tutele gradualì, inclusi i clienti ivi riforniti, nonché gli elementi necessari alla sua determinazione.”;*

viii. all'articolo 53ter, le parole “per le piccole imprese” sono soppresse sia nella rubrica sia nel comma 53ter.1;

ix. all'articolo 72, al comma 72.1 dopo la lettera b) è aggiunta la seguente lettera c):

*“c) gli elementi rilevanti per la determinazione del corrispettivo di cui all'Articolo 25ter applicato nell'anno precedente a tutti i clienti aventi diritto al servizio a tutele gradualì, qualora aggiornati a seguito di rettifiche di settlement.”;*

x. all'articolo 72, al comma 72.2 dopo la lettera b) è aggiunta la seguente lettera c):

*“c) gli elementi rilevanti per la determinazione del corrispettivo di cui all'Articolo 25ter applicato nel secondo, terzo, quarto, quinto e sesto anno precedente a tutti i clienti aventi diritto al servizio a tutele gradualì, qualora aggiornati a seguito di rettifiche tardive.”.*

4.5 Con decorrenza dal 1° aprile 2027, il TIPPI è modificato come segue:

i. all'articolo 1, comma 1.1:

- le definizioni di “servizio a tutele gradualì per i clienti domestici non vulnerabili o tutele gradualì per i clienti domestici non vulnerabili”,

- di “servizio a tutele graduali per le microimprese o tutele graduali per le microimprese”, di “servizio a tutele graduali per le piccole imprese o tutele graduali per le piccole imprese” sono soppresse;
- è aggiunta la seguente definizione:  
*“• servizio a tutele graduali o tutele graduali è il servizio di vendita di energia elettrica di cui all’articolo 1 comma 60 della legge 4 agosto 2017, n. 124”;*
  - la definizione di “TIV” è sostituita dalla seguente:  
*“TIV è il Testo integrato delle disposizioni dell’Autorità per l’erogazione dei servizi di vendita di energia elettrica di ultima istanza, approvato con deliberazione 23 luglio 2026, 262/2026/R/eel”;*
- ii. all’articolo 10, comma 10.1:
- alla lettera w), le parole “per le piccole imprese” sono soppresse;
  - la lettera x) è sostituita dalla seguente lettera:  
*“x) il Conto per i meccanismi di compensazione degli esercenti le tutele graduali alimentato dal corrispettivo di cui al comma 34.5 lettera e) del TIV e dal corrispettivo di cui all’articolo 25ter del TIS”;*
  - le lettere z) e bb) sono soppresse;
- iii. all’articolo 23, comma 23.1:
- dopo le parole “clienti finali” è aggiunta la parola “domestici”;
  - alla lettera d), le parole “a partire dall’1 luglio 2024.” sono sostituite con le parole “per il periodo 1° luglio 2024 - 31 marzo 2027.”;
  - dopo la lettera d) è aggiunta la seguente lettera:  
*“e) quelli serviti nell’ambito del servizio di salvaguardia e nel servizio a tutele graduali a partire dal 1° aprile 2027.”;*
- iv. all’articolo 25, comma 25.1 le parole “articoli 57, 58 e 59” sono sostituite con le parole “articoli 44, 45 e 46”;
- v. all’articolo 31, comma 31.1 le parole “per le piccole imprese” sono soppresse;
- vi. l’articolo 32 è sostituito dal seguente:

### **“Articolo 32**

*Conto per i meccanismi di compensazione degli esercenti le tutele gradual*

*32.1 Il Conto oneri per i meccanismi di compensazione degli esercenti le tutele gradual è utilizzato per la copertura degli ammontari di cui agli articoli 37, 38 e 39 del TIV.”;*

- vii. gli articoli 33 e 33. *quater* sono soppresi.



4.6 Con decorrenza dal 1° aprile 2027, il TIUC è modificato come segue:

- i. all'articolo 1, comma 1.1 dopo la definizione di “**servizio a tutele gradual****i per le microimprese o tutele gradual****i per le microimprese**” è aggiunta la seguente:

*“servizio a tutele gradual***i** *è il servizio di vendita di energia elettrica di cui all'articolo 1, comma 60 della legge 124/17 rivolto ai clienti domestici non vulnerabili e alle piccole imprese connesse in bassa tensione”;*

- ii. all'articolo 4, comma 1 dopo la lettera g *quater*) è inserita la seguente lettera:

*“g quinquies) vendita di energia elettrica ai clienti finali del servizio a tutele gradual***i***”;*

- iii. all'articolo 4, dopo il comma 4.9 *quater* è inserito il seguente:

*“4.9 quinquies. L'attività di vendita di energia elettrica ai clienti finali del servizio a tutele gradual***i** *comprende le operazioni di approvvigionamento di energia elettrica all'ingrosso, dirette o attraverso terzi, e i connessi servizi di dispacciamento, trasmissione, distribuzione e misura per la consegna dell'energia elettrica al punto di prelievo dei clienti finali nel servizio a tutele gradual***i***, nonché le operazioni svolte per la gestione del rapporto commerciale con il cliente come la fatturazione e la gestione dei pagamenti, inclusi il recupero e la cessione dei crediti”;*

- iv. all'articolo 6, dopo il comma 6.6 *bis* è aggiunto il seguente:

*“6.6 ter. Per l'attività di vendita di energia elettrica ai clienti finali del servizio a tutele gradual***i** *costituiscono comparti di separazione contabile:*

*a) vendita di energia elettrica ai clienti finali non disalimentabili;*

*b) vendita di energia elettrica ai clienti finali disalimentabili.”;*

- v. all'articolo 8, comma 8.1, alla lettera g), dopo le parole “*nel servizio a tutele gradual***i per i clienti domestici non vulnerabili,**” sono aggiunte le parole “*nel servizio a tutele gradual***i,**”;

- vi. all'articolo 33, comma 33.1, alla lettera f), dopo le parole “*nel servizio a tutele gradual***i per i clienti domestici non vulnerabili,**” sono aggiunte le parole “*nel servizio a tutele gradual***i,**”.

4.7 Con decorrenza dal 1° aprile 2027, l'Allegato A alla deliberazione 51/2018/R/com è modificato come segue:

- i. all'articolo 1, comma 1.1, lettera t), la definizione di “**TIV**” è sostituita dalla seguente:

*“t) **TIV** il Testo integrato delle disposizioni dell’Autorità di regolazione per energia reti e ambiente per l’erogazione dei servizi di vendita dell’energia elettrica di ultima istanza, approvato con deliberazione dell’Autorità 23 luglio 2026, 262/2026/R/eel;”;*

4.8 Con decorrenza dal 1° aprile 2027, l’Allegato A alla deliberazione 555/2017/R/com è modificato come segue:

i. all’articolo 18, comma 1, la lettera c) è sostituita dalla seguente:

*“c) un corrispettivo pari:*

- i. per i clienti domestici non vulnerabili, al valore, determinato e aggiornato dall’Autorità, del corrispettivo  $C_{DISP}$  del servizio a tutele graduali di cui al TIV;*
- ii. per i clienti domestici vulnerabili, al valore del corrispettivo  $C_{DISP}$  del servizio a tutele graduali di cui al TIV decurtato del valore del corrispettivo di cui all’articolo 25 ter del TIS;*
- iii. per i clienti diversi dai clienti domestici, al corrispettivo di cui alla Sezione 4-25 “Corrispettivo di dispacciamento” del TIDE, così come applicato da Terna all’utente del dispacciamento, e al corrispettivo di capacità determinato ai sensi del comma 34.7 del TIV, tenendo conto delle perdite di rete;”;*

4.9 Con decorrenza dal 1° aprile 2027, l’Allegato A alla deliberazione 315/2024/R/com è modificato come segue:

i. all’articolo 1, comma 1.1 la definizione di **“esercente il Servizio a tutele graduali”** è sostituita dalla seguente:

*“**esercente il Servizio a tutele graduali** è il soggetto che ai sensi dell’articolo 1, comma 60 della legge 124/17 eroga il servizio a tutele graduali”;*

ii. all’articolo 1, comma 1.1 la definizione di **“TIV”** è sostituita dalla seguente:

*“**TIV** è il vigente Testo integrato delle disposizioni dell’Autorità di regolazione per energia reti e ambiente per l’erogazione dei servizi di vendita dell’energia elettrica di ultima istanza approvato con deliberazione 23 luglio 2026, 262/2026/R/eel”.*

4.10 Con decorrenza dal 1° aprile 2027, la deliberazione 386/2025/R/com è modificata come segue:

i. all’articolo 1, comma 1.2, la lettera b) è sostituita dalla seguente:

*“b) un corrispettivo a copertura dei costi del servizio di dispacciamento, del mercato della capacità e, per i soli clienti domestici non vulnerabili, anche delle partite di cui all’articolo 25ter del TIS, espresso in €/kWh, pari:*

- per i clienti domestici non vulnerabili, al valore, determinato e aggiornato dall'Autorità, del corrispettivo  $C_{DISP}$  di cui all'articolo 34 del TIV;
- per i clienti domestici vulnerabili, al valore del corrispettivo  $C_{DISP}$  di cui all'articolo 34 del TIV decurtato del valore del corrispettivo di cui all'articolo 25ter del TIS.

*Nel caso di offerte di energia elettrica con prezzo variabile con frequenza di aggiornamento almeno orario, è facoltà del venditore applicare, in sostituzione del corrispettivo  $C_{DISP}$ , la somma del corrispettivo a copertura degli oneri netti di approvvigionamento della capacità, di cui all'articolo 14 della deliberazione ARG/elt 98/11, differenziato tra ore di picco e ore fuori picco, definito da Terna, del corrispettivo di dispacciamento di cui alla Sezione 4-25 del TIDE e del corrispettivo di cui all'articolo 25ter del TIS, nel caso di clienti domestici non vulnerabili;”.*

- 4.11 Con decorrenza dal 1° aprile 2027, il Modulo 3 allegato alla deliberazione 383/2023/R/com è modificato come segue:
- i. le parole “*Servizio a Tutele Graduali per i clienti domestici non vulnerabili*” sono sostituite dalle seguenti “*Servizio a Tutele Graduali*”;
  - ii. dopo la parola “*destinato*” sono inserite le seguenti “*ai clienti non domestici e*”.

## **Articolo 5**

### *Disposizioni transitorie e finali*

- 5.1 I clienti finali titolari di punti di prelievo con uso domestico ma con dato fiscale numerico ancora serviti nel servizio di maggior tutela alla data del 31 marzo 2027 e che non abbiano sottoscritto un contratto di mercato libero, sono riforniti, a partire dal 1° aprile 2027, nell'ambito del servizio a tutele gradualità dall'esercente dell'area territoriale in cui è ubicato il punto di prelievo.
- 5.2 Al fine di informare i clienti di cui al comma 5.1, ciascun esercente la maggior tutela comunica a tali clienti, contestualmente alla bolletta, purché in un foglio o *file* separato dalla bolletta medesima, oppure all'interno della bolletta, nella prima pagina del documento o del *file*, emessa nel periodo tra la data di assegnazione del servizio ai nuovi esercenti le tutele gradualità, selezionati tramite le procedure di cui all'Allegato B alla presente deliberazione, e la data in cui questi iniziano l'erogazione della fornitura, i dati identificativi del nuovo esercente per l'area territoriale di competenza, la data a partire dalla quale saranno serviti dallo stesso e il *link* alla pagina <http://www.arera.it/consumatori> del sito *internet* dell'Autorità, in cui reperire le informazioni sul servizio.
- 5.3 Ai fini del monitoraggio delle offerte di cui al comma 2.3, gli esercenti le tutele gradualità comunicano tempestivamente all'Autorità e, comunque, prima che siano

inviata ai clienti interessati, le condizioni economiche della migliore offerta di cui al comma 2.3 e il relativo codice offerta, nonché le eventuali ulteriori informazioni funzionali a tale monitoraggio. Le modalità e le tempistiche di adempimento a tale obbligo sono definite con determina del Direttore della Direzione Servizi di Sistema e Monitoraggio Energia.

- 5.4 Al fine di consentire di simulare la spesa annua delle offerte di cui al comma 2.3 nel Portale Offerte, sono pubblicati alla pagina <http://www.arera.it/consumatori> del sito *internet* dell'Autorità, i codici offerta di ciascuna delle offerte di cui al predetto comma che dovranno essere operativi fino alla data di efficacia delle relative condizioni economiche.
- 5.5 Con riferimento ai contratti di mercato libero in corso di esecuzione (inclusi quelli aventi a oggetto le offerte PLACET) che prevedono l'applicazione di un corrispettivo di valore pari al corrispettivo  $C_{DISPD}$ , i venditori informano i propri clienti circa la sostituzione del corrispettivo  $C_{DISPD}$  con il corrispettivo  $C_{DISP}$  eventualmente decurtato del valore del corrispettivo di cui all'articolo 25<sup>ter</sup> del TIS nella prima bolletta in cui tale modifica trova applicazione.
- 5.6 È dato mandato alla Cassa per i servizi energetici e ambientali di destinare le risorse finanziarie e le eventuali partite economiche ancora pendenti dei Conti di cui agli articoli 32, 33 e 33.*quater* del TIPPI in vigore fino al 31 marzo 2027 sul Conto di cui all'articolo 32 del TIPPI in vigore dal 1° aprile 2027.
- 5.7 È dato mandato ad Acquirente Unico, in qualità di Gestore del SII e del Portale Offerte, di adeguare le Specifiche Tecniche dei processi vigenti per lo sviluppo della funzionalità relative a:
- i. la trasmissione agli esercenti le tutele gradualali, sia uscenti che in carica dal 1° aprile 2027, del codice associato al predetto servizio, funzionale alla simulazione, da parte dei clienti ivi serviti, della relativa stima della spesa annua nel Portale Offerte;
  - ii. la definizione delle modalità di codifica e pubblicazione delle offerte rivolte ai clienti serviti nel servizio a tutele gradualali;
  - iii. la simulazione nel Portale Offerte anche delle offerte di libero mercato, in coerenza con le disposizioni del presente provvedimento, in tempo utile per l'entrata in vigore delle medesime;
  - iv. il passaggio dei clienti di cui al punto 5.1 al servizio a tutele gradualali, a partire dal 1° aprile 2027.
- 5.8 Ai fini della definizione delle partite di competenza del periodo anteriore all'entrata in vigore del presente provvedimento, sono fatte salve e trovano applicazione le disposizioni di cui agli Allegati A alle deliberazioni 362/2023/R/eel, 208/2022/R/eel, 491/2020/R/eel, 301/2012/R/eel e alla deliberazione 156/07 per i periodi di rispettiva competenza.

- 5.9 Sono adottati, con efficacia dalla data di pubblicazione del presente provvedimento:
- i. l'Allegato B alla presente deliberazione, recante le *“Disposizioni per l'assegnazione del servizio a tutele gradualì per i clienti domestici non vulnerabili del settore dell'energia elettrica di cui alla legge 4 agosto 2017, n. 124 (legge annuale per il mercato e la concorrenza)”*;
  - ii. l'Allegato C, recante l'informativa di cui al comma 3.1, *sub. a*);
  - iii. l'Allegato D, recante l'informativa di cui al comma 3.1, *sub. b*);
  - iv. l'Allegato E, recante l'informativa di cui al comma 3.8, *sub. a*).
- 5.10 La presente deliberazione e gli Allegati A, B, C, D ed E sono trasmessi ad Acquirente Unico S.p.A. e alla Cassa per i servizi energetici e ambientali.
- 5.11 Il presente provvedimento, gli Allegati A, B, C, D ed E nonché il Codice di condotta commerciale, il TIF, il TIMOE, il TIS, il TIPPI, il TIUC, l'Allegato A alla deliberazione 555/2017/R/com, l'Allegato A alla deliberazione 51/2018/R/com, l'Allegato A alla deliberazione 315/2024/R/com, la deliberazione 386/2025/R/com e il Modulo 3 allegato alla deliberazione 383/2023/R/eel, come risultanti dalle modifiche apportate dal presente provvedimento, sono pubblicati sul sito internet dell'Autorità [www.arera.it](http://www.arera.it).

23 luglio 2026

IL PRESIDENTE  
*Nicola Dell'Acqua*