



Bollette gas e luce: chi sono i clienti vulnerabili, che diritti hanno e come esercitarli

Descrizione

(Adnkronos) Chi sono i clienti vulnerabili, quali sono i loro diritti e come possono esercitarli? I clienti vulnerabili, spiega Arera, sono utenti finali di energia elettrica e gas naturale che, per specifiche condizioni economiche, sociali o di salute, necessitano di una particolare tutela nella fornitura dei servizi energetici.

La legge definisce come clienti vulnerabili i clienti domestici che si trovano in almeno una delle seguenti condizioni: hanno un'età superiore a 75 anni; si trovano in condizioni economicamente svantaggiate (ad esempio, percettori di bonus sociale con Isee minore o uguale a 9.530 euro o minore o uguale a 20.000 euro per famiglie numerose); sono soggetti con disabilità ai sensi dell'articolo 3 della legge 104/92; l'utenza serve una abitazione di emergenza a seguito di eventi calamitosi.

Per l'energia elettrica si aggiungono due ulteriori condizioni: l'utenza si trova in un'isola minore non interconnessa come definite dal Dm 14 febbraio 2017 del ministero dello Sviluppo Economico e si ha diritto al bonus per gravi condizioni di salute (tali da richiedere l'utilizzo di apparecchiature medico-terapeutiche alimentate dall'energia elettrica). Solo in quest'ultimo caso la condizione di vulnerabilità è estesa al nucleo familiare di appartenenza e l'intestatario del contratto non deve necessariamente coincidere con il soggetto per cui è necessaria l'apparecchiatura salva-vita. In tutti gli altri casi il soggetto vulnerabile deve essere intestatario della fornitura.

Ma a cosa hanno diritto i clienti vulnerabili? I clienti vulnerabili hanno diritto ai servizi di fornitura tutelati con condizioni regolate: la Maggior Tutela, per la luce, e il Servizio di Tutela della Vulnerabilità per il gas. Il Servizio di Maggior Tutela elettrico dal primo luglio 2024 è destinato esclusivamente ai clienti domestici vulnerabili che non hanno sottoscritto un contratto nel mercato libero.

In questo regime prezzi e condizioni contrattuali sono determinati dall'Autorità e non dal fornitore; le tariffe sono aggiornate trimestralmente in base all'andamento dei costi della materia energia sui mercati all'ingrosso. Il servizio è garantito su tutto il territorio nazionale da operatori diversi in base alla zona di distribuzione.

Chi ha i requisiti pu² richiedere il servizio in qualsiasi momento, rivolgendosi all'impresa incaricata nella propria zona, che fornisce i modelli e attiva la fornitura.

Se non si conosce il fornitore della Maggior Tutela nella propria zona ² possibile andare sul sito di Arera dove, nella sezione dedicata ai consumatori, ² presente un motore di ricerca che consente di individuare l'esercente la maggior tutela competente per territorio inserendo il nome del Comune. Il Servizio di Tutela della Vulnerabilit² gas garantisce ai clienti vulnerabili condizioni di fornitura economiche e contrattuali regolate da Arera, ² stato istituito a partire dal primo gennaio 2024 in sostituzione del precedente Servizio di Tutela Gas. La componente del prezzo del gas a copertura dei costi di approvvigionamento (Cmem,m), applicata ai clienti nel servizio di tutela della vulnerabilit² , viene aggiornata da Arera come media mensile del prezzo sul mercato all'ingrosso italiano (il Psv day ahead) e pubblicata entro i primi 2 giorni lavorativi del mese successivo a quello di riferimento (esempio a settembre viene pubblicato il valore di agosto).

Il cliente vulnerabile pu² richiedere in qualsiasi momento l'accesso al Servizio di tutela della vulnerabilit² gas rivolgendosi al proprio venditore o a un altro operatore. In caso di rifiuto, pu² sempre ottenere il servizio dal Fornitore di Ultima Istanza (Fui) competente per territorio, salvo situazioni di morosit² . Per conoscere il Fui della propria zona si pu² contattare lo Sportello per il Consumatore 800 166 654 o andare sul sito di Arera. Se il cliente non ² gi² stato identificato come vulnerabile, dovr² autocertificare la propria condizione, ad eccezione del requisito anagrafico, che viene verificato direttamente dal venditore.

â??

economia

webinfo@adnkronos.com (Web Info)

Categoria

1. Comunicati

Tag

1. Ultimora

Data di creazione

Settembre 29, 2025

Autore

redazione