



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 puÃ² richiedere il servizio in qualsiasi momento, rivolgendosi allâ??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 Ã¨ possibile andare sul sito di Arera dove, nella sezione dedicata ai consumatori, Ã¨ presente un motore di ricerca che consente di individuare lâ??esercente la maggior tutela competente per territorio inserendo il nome del Comune. Il Servizio di Tutela della VulnerabilitÃ gas garantisce ai clienti vulnerabili condizioni di fornitura economiche e contrattuali regolate da Arera, Ã¨ 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 vulnerabilitÃ , viene aggiornata da Arera come media mensile del prezzo sul mercato allâ??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 puÃ² richiedere in qualsiasi momento lâ??accesso al Servizio di tutela della vulnerabilitÃ gas rivolgendosi al proprio venditore o a un altro operatore. In caso di rifiuto, puÃ² sempre ottenere il servizio dal Fornitore di Ultima Istanza (Fui) competente per territorio, salvo situazioni di morositÃ . Per conoscere il Fui della propria zona si puÃ² contattare lo Sportello per il Consumatore 800 166 654 o andare sul sito di Arera. Se il cliente non Ã¨ giÃ stato identificato come vulnerabile, dovrÃ 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