

**DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE**

**493/2024/R/EEL**

**ORIENTAMENTI IN MERITO ALL'IMPLEMENTAZIONE DI UNA NUOVA  
MODALITÀ DI GESTIONE DELLA RICHIESTA DI ACCESSO AL SERVIZIO DI  
MAGGIOR TUTELA PER I CLIENTI VULNERABILI, TITOLARI DI UN PUNTO DI  
PRELIEVO ATTIVO**

Mercato di incidenza: energia elettrica

*19 novembre 2024*

### **Premessa**

*Il presente documento per la consultazione delinea gli orientamenti dell'Autorità finalizzati a mettere a disposizione dei clienti finali vulnerabili una nuova e più semplice modalità di gestione della richiesta di accesso al servizio di maggior tutela, per i clienti titolari di un punto di prelievo attivo, nel rispetto della normativa in materia di protezione dei dati personali.*

*In particolare, gli interventi di seguito prospettati prevedono l'implementazione di una nuova funzionalità nell'ambito del Portale Offerte (di seguito: PO) finalizzata a consentire ai clienti finali vulnerabili, che effettuano l'accesso autenticato al PO, di trasmettere la richiesta e le informazioni necessarie al relativo esercente.*

*Viene, inoltre, prospettata la possibilità di un ulteriore sviluppo per la gestione dell'attivazione del servizio di tutela che sfrutta le sinergie tra il PO e il Sistema Informativo Integrato.*

*I soggetti interessati sono invitati a far pervenire all'Autorità le proprie osservazioni e proposte in forma scritta, compilando l'apposito modulo interattivo disponibile sul sito internet dell'Autorità o, in alternativa, all'indirizzo di posta elettronica certificata ([protocollo@pec.arera.it](mailto:protocollo@pec.arera.it)) entro il **19 dicembre 2024**.*

*Si rinvia all'Informativa sul trattamento dei dati personali contenuta nel presente documento per l'indicazione delle modalità di trattamento dei dati personali.*

*Le osservazioni pervenute potranno essere pubblicate sul sito internet dell'Autorità al termine della consultazione. I partecipanti alla consultazione possono chiedere che, per motivate esigenze di riservatezza, i propri commenti siano pubblicati in forma anonima.*

*I partecipanti alla consultazione che intendono salvaguardare la riservatezza o la segretezza, in tutto o in parte, delle osservazioni e/o della documentazione inviata, sono tenuti ad indicare quali parti sono da considerare riservate e non possono essere divulgate, evidenziando in apposite appendici le parti che si intendono sottrarre alla pubblicazione. In tale caso i soggetti interessati dovranno inviare su supporto informatico anche la versione priva delle parti riservate, destinata alla pubblicazione qualora la richiesta di riservatezza sia accolta dagli Uffici dell'Autorità. Una generica indicazione di confidenzialità presente nelle comunicazioni trasmesse non sarà considerata quale richiesta di pubblicazione in forma anonima o di non divulgazione dei contributi inviati.*

*In assenza di richieste di salvaguardia di riservatezza o segretezza e/o in caso di mancato invio delle versioni omissate le osservazioni sono pubblicate in forma integrale.*

**Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente  
Direzione Servizi di sistema e Monitoraggio Energia (DSME)  
Unità SII e Monitoraggio Retail (SMR)**

*Piazza Cavour, 5 - 20121 - Milano*

*tel. 02.655.65.396*

*e-mail: [servizi\\_sistema@arera.it](mailto:servizi_sistema@arera.it)*

*pec: [protocollo@pec.arera.it](mailto:protocollo@pec.arera.it)*

*sito internet: [www.arera.it](http://www.arera.it)*

## **INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

### **ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 (GDPR)**

La disciplina della partecipazione ai procedimenti di regolazione dell'ARERA è contenuta nella deliberazione n. 649/2014/A. Ai sensi dell'articolo 4.2 della disciplina in parola, l'ARERA non riceve contributi anonimi.

#### **1. Titolare del Trattamento**

Titolare del trattamento è ARERA, con sede in Piazza Cavour 5, 20121, Milano, e-mail: [info@arera.it](mailto:info@arera.it), PEC: [protocollo@pec.arera.it](mailto:protocollo@pec.arera.it), centralino: +39 02655651.

Per ogni chiarimento rispetto al trattamento oggetto della presente informativa è possibile contattare il Responsabile della Protezione dei dati (RPD) all'indirizzo email [rpd@arera.it](mailto:rpd@arera.it), oppure scrivendo agli indirizzi del Titolare, all'attenzione del RPD. Le richieste saranno riscontrate nei termini di cui all'articolo 12 del GDPR.

#### **2. Categorie di dati trattati, base giuridica e finalità del trattamento**

Ai fini della partecipazione alla presente consultazione pubblica sono richiesti unicamente nome, cognome e indirizzo email professionale del rispondente per conto del soggetto partecipante alla procedura.

Si invita a non inserire dati personali, o informazioni che comunque consentano di rivelare l'identità del rispondente o di terzi, nel corpo del contributo inviato, ivi inclusa l'eventuale firma olografa del rappresentante legale del rispondente. L'Autorità non risponde dell'eventuale pubblicazione di tali dati, anche nell'ipotesi in cui siano contenuti nella ragione sociale o nella denominazione del partecipante alla consultazione.

Il trattamento di tali dati personali è svolto esclusivamente per lo svolgimento di compiti di interesse pubblico e per adottare gli atti di competenza dell'Autorità ai sensi della normativa vigente. Il trattamento è effettuato ai sensi dell'articolo 6, par. 1, lett. e), del GDPR.

#### **3. Modalità del trattamento e periodo di conservazione dei dati**

I dati personali indicati saranno trattati mediante supporto cartaceo e tramite procedure informatiche, con l'impiego di misure di sicurezza idonee a garantirne la riservatezza, nonché ad evitare l'indebito accesso agli stessi da parte di soggetti terzi o di personale non autorizzato.

#### **4. Tempi di conservazione**

I dati personali saranno conservati per un periodo massimo di 5 anni.

#### **5. Comunicazione e diffusione dei dati**

I dati personali conferiti ai fini della partecipazione alla consultazione, come individuati al precedente punto 2, non saranno diffusi o comunicati a terzi, fatti salvi i casi in cui si renda necessario comunicarli ad altri soggetti coinvolti nell'esercizio delle attività istituzionali del Titolare e i casi specificamente previsti dal diritto nazionale o dell'Unione Europea. I dati personali delle persone fisiche che rispondono alla consultazione nella loro capacità personale non saranno oggetto di pubblicazione.

#### **6. Diritti dell'interessato**

Gli interessati possono esercitare i diritti di cui agli articoli 15-22 del GDPR rivolgendosi al Responsabile della Protezione dei Dati personali dell'Autorità agli indirizzi sopra indicati.

Gli interessati, ricorrendone i presupposti, hanno altresì il diritto di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali, quale autorità di controllo, o di adire le opportune sedi giudiziarie.

## **INDICE**

<b>PARTE I Premessa .....</b>	<b>5</b>
<b>PARTE II Orientamenti in merito ad una nuova modalità di gestione della richiesta di accesso al servizio di maggior tutela .....</b>	<b>7</b>
Tempistiche di implementazione .....	11

## **PARTE I**

### **Premessa**

- 1.1 I servizi di tutela sono servizi di fornitura di energia a condizioni economiche regolate dall'Autorità.
- 1.2 Con riferimento al settore elettrico, l'articolo 1 del decreto-legge 73/07 ha istituito il servizio di maggior tutela erogato nei confronti dei clienti domestici e delle piccole imprese (connesse in bassa tensione con meno di cinquanta dipendenti e un fatturato annuo non superiore a 10 milioni di euro) che non hanno un venditore nel mercato libero.
- 1.3 La regolazione delle modalità di erogazione del servizio di maggior tutela compete all'Autorità che, ai sensi dell'articolo 1, comma 3, del decreto-legge 73/07 ne definisce le condizioni di erogazione nonché, "in base ai costi effettivi del servizio", i relativi corrispettivi da applicare; a tal fine, con il TIV, l'Autorità ha disciplinato le condizioni contrattuali ed economiche di erogazione del servizio di maggior tutela ai clienti finali, definite sulla base di criteri di mercato.
- 1.4 In relazione al servizio di maggior tutela, la legge 4 agosto 2017, n. 124 (legge 124/17), come successivamente modificata, ne ha disposto il superamento che, a seguito dello svolgimento delle procedure concorsuali previste dalla legge, ha trovato effettivamente realizzazione, da ultimo con particolare riferimento ai clienti domestici del settore elettrico, a partire dal 1° luglio 2024.
- 1.5 Ai sensi del decreto legislativo 210/21 sono definiti clienti vulnerabili i clienti domestici che soddisfano almeno una delle seguenti condizioni (art. 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 124/2017;
  - 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 relative utenze sono ubicate nelle isole minori non interconnesse;
  - e) le relative utenze sono ubicate in strutture abitative di emergenza a seguito di eventi calamitosi;
  - f) hanno una età superiore ai 75 anni.
- 1.6 Con la deliberazione 383/2023/R/eel, l'Autorità ha definito le modalità di identificazione dei clienti vulnerabili di energia elettrica prevedendo una gestione semplificata e centralizzata nell'ambito del Sistema Informativo Integrato (di seguito: SII), nei casi in cui l'informazione in merito alle condizioni di cui al citato art.11, comma 1 del decreto legislativo 210/21 sia nella disponibilità del SII.

- 1.7 In particolare, con riferimento ai clienti finali già attivi nel mercato dell'energia elettrica, tale centralizzazione ha riguardato fin da subito le tipologie di soggetti di seguito indicati:
- a) clienti che si trovano in condizioni economicamente svantaggiate ai sensi dell'articolo 1, comma 75, della legge 124/17, ossia i clienti titolari di bonus sociale per disagio economico;
  - b) clienti che versano in gravi condizioni di salute, tali da richiedere l'utilizzo di apparecchiature medico-terapeutiche alimentate dall'energia elettrica, necessarie per il loro mantenimento in vita, ai sensi dell'articolo 1, comma 75, della legge 4 agosto 2017, n. 124, ovvero i clienti titolari di bonus per disagio fisico e/o identificati come non disalimentabili;
  - c) clienti finali di età superiore a 75 anni.
- 1.8 Per i casi in cui l'informazione circa il requisito di vulnerabilità non sia già nella disponibilità del SII, la medesima deliberazione 383/2023/R/eel ha definito le modalità per il trasferimento dell'informazione dall'esercente la vendita (che la recepisce direttamente dal cliente) al gestore del SII.
- 1.9 Sempre con riferimento ai clienti finali già titolari di un punto di prelievo, la deliberazione 383/2023/R/eel ha previsto che, in fase di contrattualizzazione per cambio fornitore, nelle more di ulteriori approfondimenti volti ad accertare la possibilità che l'informazione relativa alla condizione di vulnerabilità di tale cliente possa essere resa nota all'esercente il servizio di maggior tutela in fase antecedente alla sottoscrizione del nuovo contratto, tramite apposito processo da implementare nell'ambito del SII, sia necessario prevedere che gli esercenti il servizio di maggior tutela accertino la sussistenza o meno dei requisiti di vulnerabilità da parte del proprio (potenziale) cliente.
- 1.10 Inoltre, la medesima deliberazione 383/2023/R/eel ha previsto che nei casi di attivazione del servizio di ultima istanza da parte del gestore del SII non su richiesta del cliente, gli esercenti il Servizio a Tutele Graduali (di seguito: STG) informino i clienti finali in merito alle modalità per identificarsi come vulnerabili al fine di consentire l'attivazione da parte del gestore del SII del servizio di ultima istanza a cui il cliente finale ha diritto. In tali casi, gli esercenti il STG acquisiscono l'informazione circa la sussistenza dei requisiti di cui al decreto legislativo 210/21.
- 1.11 In occasione dei cambiamenti legati alla cessazione del servizio di maggior tutela, oltre alla definizione degli aspetti regolatori e tecnici finalizzati a consentire l'attivazione del STG per i clienti domestici non vulnerabili – che per circa 3,7 milioni di clienti domestici non vulnerabili è avvenuto il 1° luglio 2024 – e all'accesso al servizio di maggior tutela per i clienti vulnerabili, l'Autorità ha rafforzato tutti gli strumenti informativi a beneficio dei consumatori al fine di promuovere la loro consapevolezza in merito ad una importante fase di cambiamento nel mercato retail dell'energia, con impatto diretto sulle forniture in essere.
- 1.12 Con riferimento ai clienti vulnerabili, i quali hanno sempre il diritto di chiedere l'attivazione del servizio di maggior tutela, oltre alle apposite informative dedicate inserite in bolletta, l'Autorità ha messo a disposizione sul proprio sito internet uno strumento di facile utilizzo per ricercare l'esercente la maggior tutela competente per territorio, con l'intento di facilitare l'accesso al servizio da parte dei medesimi clienti vulnerabili.

- 1.13 Il presente documento per la consultazione si inserisce nel quadro degli interventi intrapresi dall’Autorità volti a semplificare e agevolare la gestione della fornitura di energia elettrica, in particolare per i clienti finali vulnerabili.

## **PARTE II**

### **Orientamenti in merito ad una nuova modalità di gestione della richiesta di accesso al servizio di maggior tutela**

- 1.14 Attualmente, un cliente finale vulnerabile avente un contratto di fornitura a mercato libero che vuole usufruire del servizio di maggior tutela cui ha diritto deve individuare l’ercente a cui presentare la richiesta (come indicato in Premessa può servirsi anche del sito dell’Autorità)<sup>1</sup>, contattare quest’ultimo, autocertificare la propria condizione di vulnerabilità e procedere alla stipula del contratto, nelle modalità messe a disposizione dall’ercente, previa ricezione delle opportune informazioni precontrattuali.
- 1.15 Allo stesso tempo, un ercente il servizio di maggior tutela che riceve la richiesta di attivazione del servizio da parte di un cliente titolare di un punto di prelievo attivo, deve accertare la sussistenza dei requisiti di vulnerabilità da parte del (potenziale) cliente, acquisendo un’autodichiarazione del medesimo, stipulare il contratto e trasmettere la richiesta di *switching* al gestore del SII.
- 1.16 Ferma restando la possibilità per il cliente di richiedere l’attivazione del servizio di maggior tutela con le modalità sinteticamente descritte al punto 1.14, l’orientamento dell’Autorità è quello di prevedere l’implementazione di nuove modalità, semplici e centralizzate, per la richiesta di attivazione del servizio di maggior tutela da parte dei clienti finali che ne hanno diritto, utilizzando uno strumento informativo sicuro e affidabile, quale il Portale Offerte (di seguito anche: PO), a disposizione dei clienti finali, nonché di ulteriori modalità che non richiedano l’utilizzo di strumenti informatici, che possono meglio adattarsi ai clienti finali privi di conoscenze o abilità digitali.
- 1.17 Come noto, in attuazione della medesima legge 124/2017 citata in premessa, che ha disposto la fine dei servizi di tutela, è stato istituito il Portale Offerte, realizzato e gestito dalla società Acquirente Unico S.p.A., che è anche gestore del SII, sulla base di quanto disposto dall’Autorità con la deliberazione 51/2018/R/com, successivamente modificata e integrata per consentire lo sviluppo e l’introduzione di nuove funzionalità del PO.
- 1.18 Il Portale Offerte raccoglie e pubblica tutte le offerte presenti sul mercato di vendita al dettaglio dell’energia elettrica e del gas naturale rivolte alla generalità dei clienti finali, affinché i clienti domestici e le piccole imprese possano confrontare e scegliere in modo semplice, chiaro e gratuito le offerte di elettricità e gas; inoltre, sempre nell’ambito del PO vengono fornite anche una serie di informazioni utili sui mercati dell’energia elettrica e del gas e sulle novità di legge in materia di interesse per i consumatori.

---

<sup>1</sup> Esercenti maggior tutela per clienti vulnerabili, <https://www.arera.it/consumatori/fine-tutela-ele/ercenti-maggior-tutela-clienti-vulnerabili>.

- 1.19 Nel corso dell'ultimo anno, oltre ad essere state recepite le disposizioni normative e regolatorie di accompagnamento al processo di trasformazione dei servizi di ultima istanza e di evoluzione del mercato retail dell'energia elettrica, nel Portale Offerte sono state implementate nuove funzionalità tutte orientate a consentire ai clienti finali una più agevole e consapevole gestione delle proprie forniture di energia.
- 1.20 In particolare, a decorrere del mese di giugno 2024, è stata introdotta una nuova funzionalità del Portale Offerte che prevede la possibilità per chi lo utilizza di accedere al PO autenticandosi tramite SPID o Carta d'Identità Elettronica (CIE).
- 1.21 Tale funzionalità prevede che, una volta che l'utilizzatore abbia effettuato l'autenticazione, il PO mostri la possibilità di selezionare una delle forniture delle quali il medesimo sia eventualmente titolare in qualità di cliente finale (presentate con indirizzo della fornitura, codice POD/PDR, icona della *commodity*) e lo informi che, selezionando una fornitura, il confronto delle offerte verrà impostato sulla base delle caratteristiche della fornitura medesima e dei dati di consumo storici (se disponibili nel SII), ferma restando la possibilità per di modificare i parametri per il confronto, in base alle proprie esigenze.
- 1.22 Inoltre, avendo effettuato l'accesso autenticato, l'utilizzatore del PO, nel caso in cui sia un cliente titolare di almeno una fornitura, ha a disposizione una sezione denominata "*Le tue forniture*" in cui può visualizzare le principali caratteristiche tecniche e commerciali delle proprie forniture, tra le quali a titolo esemplificativo, il codice offerta, la potenza disponibile, la ragione sociale del venditore e del distributore, il tipo di misuratore, la data di attivazione del contratto in essere e di prima attivazione (o voltura) del POD/PDR, nonché l'informazione relativa alla vulnerabilità.
- 1.23 L'orientamento dell'Autorità è quello di prevedere che i clienti finali, che effettuano l'accesso autenticato al PO e che siano già identificati come vulnerabili nell'ambito del SII, in relazione ad una o più forniture di energia elettrica per le quali sono titolari, possano chiedere l'attivazione del servizio di maggior tutela direttamente nell'ambito del PO, creando una nuova funzionalità che consenta al cliente di entrare a contatto col gestore del SII affinché questi veicoli la sua richiesta (attraverso il SII) all'esercente competente.
- 1.24 In particolare, nell'ambito del PO, il cliente (che abbia effettuato l'accesso autenticato) potrebbe reperire: (i) tutte le informazioni relative al servizio di maggior tutela e alla possibilità di effettuare la richiesta di attivazione del servizio contattando direttamente l'esercente della propria area territoriale; (ii) un'apposita funzionalità del PO che gli consenta (in luogo di procedere a un contatto diretto con il predetto esercente) di veicolare la propria richiesta a detto esercente.
- 1.25 Quest'ultima funzionalità, in altre parole, metterebbe in contatto il cliente finale col gestore del SII (ovviamente nel rispetto della disciplina del trattamento dei dati personali, e previo rilascio d'un consenso esplicito al gestore del PO e del SII in merito al relativo trattamento), e consentirebbe il trasferimento dei propri dati personali, nonché dei dati di contatto e delle informazioni relative alla fornitura, essenziali per l'attivazione del servizio, all'esercente corretto.
- 1.26 Una volta che il cliente abbia effettuato la richiesta mediante la predetta funzionalità, il gestore del SII, entro 1 giorno lavorativo dalla medesima, informerebbe l'esercente il servizio di maggior tutela interessato e gli trasferirebbe le informazioni funzionali a

contattare il cliente, a stipulare il contratto con il medesimo (codice POD e dati tecnici della fornitura) e a predisporre la richiesta di *switching*, dando anche notizia del buon esito di tali operazioni al cliente (mediante una notifica nell'area privata del PO del cliente).

- 1.27 Nel processo descritto, il gestore del SII si limita a veicolare all' esercente il servizio di maggior tutela (attraverso il SII al quale l' esercente è accreditato) la manifestazione di interesse del cliente finale all' attivazione del servizio di maggior tutela, corredata dalle informazioni necessarie. L' esercente che la riceve, già informato anche in merito alla presenza del requisito di vulnerabilità del cliente, dovrà quindi prendere contatto con quest' ultimo e adempiere agli obblighi di natura contrattuale e pre-contrattuale previsti dal Codice del Consumo e dal Codice di condotta commerciale e, in particolare, informare il cliente anche in relazione all' esercizio del diritto di ripensamento, prima di procedere alla trasmissione della richiesta di *switching* al gestore del SII, secondo le modalità ordinariamente previste.
- 1.28 In ogni caso, decorso il periodo in cui il cliente ha diritto al ripensamento o a partire dalla richiesta di esecuzione anticipata del contratto di fornitura da parte del cliente, l' esercente la maggior tutela, dopo aver adempiuto agli obblighi di natura contrattuale previsti dal Codice del Consumo e dalla regolazione, trasmette la richiesta di *switching* al gestore del SII, entro un tempo congruo, pari a 5 giorni lavorativi.
- 1.29 Nello Schema 1, di seguito illustrato sono sintetizzate le fasi di gestione della richiesta e le interazioni tra i soggetti interessati.

Schema 1

**Richiesta di accesso al servizio di maggior tutela tramite Portale Offerte**



- 1.30 Come è possibile intuire, la nuova funzionalità delineata nel presente documento per la consultazione è sostanzialmente volta a rendere più semplice e immediato per i clienti

finali vulnerabili l'accesso al servizio di maggior tutela, tramite uno strumento, il Portale Offerte, con il quale i clienti stanno sempre più familiarizzando<sup>2</sup> e che sta evolvendo per agevolarli nella scelta dell'offerta più adatta per la propria fornitura e nella gestione della medesima.

- 1.31 La nuova funzionalità descritta rappresenta un primo passo che l'Autorità è orientata ad intraprendere nell'ambito di un percorso che consenta di sfruttare maggiormente le possibilità rese disponibili dall'accesso autenticato al Portale Offerte e le sinergie tra quest'ultimo e il SII (connesse anche al fatto che il gestore del PO è il medesimo soggetto titolare del SII e della sua gestione), semplificando la gestione dei processi commerciali a beneficio immediato e tangibile del cliente finale, e migliorando la sua percezione anche in termini di maggiore consapevolezza e fiducia nel mercato.
- 1.32 A titolo esemplificativo, la modalità di gestione del rientro in maggior tutela del cliente vulnerabile, dal punto di vista tecnico potrebbe essere ulteriormente semplificata in quanto, a seguito della richiesta effettuata dal cliente nell'ambito del PO, attraverso il SII potrebbe essere veicolata una notifica di recesso al venditore del mercato libero presente sul punto di prelievo e lo stesso SII potrebbe procedere all'attivazione del servizio di maggior tutela, utilizzando la procedura già in essere per i casi in cui vi è la necessità di attivare il servizio di ultima istanza a cui il cliente finale ha diritto, a garanzia della continuità della fornitura.
- 1.33 Naturalmente, la soluzione tecnica delineata al precedente punto 1.32 a titolo esemplificativo o altre eventuali tecnicamente implementabili, potranno trovare una puntuale definizione solo in esito agli opportuni approfondimenti anche in materia legale e di tutela del consumatore, affinché sia garantito il rispetto degli obblighi relativi alla fase precontrattuale, alla conclusione e alla consegna del contratto previsti dal Codice di consumo e dal Codice di condotta commerciale.

***Spunti per la consultazione***

- S1. Si condivide l'orientamento di prevedere una modalità di gestione della richiesta di accesso al servizio di maggior tutela per i clienti vulnerabili nell'ambito del Portale Offerte? Se no, motivare.*
- S2. Si ravvedono elementi critici nella gestione della richiesta effettuata dal cliente nell'ambito del PO?*
- S3. Si ritiene congruo il termine prospettato a disposizione dell'esercente la maggior tutela per la trasmissione della richiesta di switching al SII, al netto delle tempistiche per l'esercizio del diritto di ripensamento da parte del cliente? Se no, motivare.*
- S4. Si ravvedono elementi di criticità con riferimento alla gestione ipotizzata per cui a seguito della richiesta effettuata dal cliente nell'ambito del PO, attraverso il SII*

<sup>2</sup> Nel corso del trimestre luglio – settembre 2024, il sito del Portale Offerte è stato visitato da circa 150 mila utenti “unici”, in media in ciascun mese.

*venga veicolata una notifica di recesso al venditore del mercato libero presente sul punto di prelievo e lo stesso SII proceda all'attivazione del servizio?*

*S5. In linea generale, si ravvedono criticità in merito all'opportunità di sfruttare maggiormente le possibilità rese disponibili dall'accesso autentificato al Portale Offerte e le sinergie tra quest'ultimo e il SII per semplificare la gestione dei processi commerciali? Se sì, argomentare.*

#### Tempistiche di implementazione

- 1.34 In considerazione del fatto che la modalità di gestione delineata nel presente documento per la consultazione, finalizzata a consentire ai clienti finali vulnerabili di effettuare la richiesta di attivazione del servizio di maggior tutela<sup>3</sup> nell'ambito del PO, non incide sui processi già in essere, si ritiene che i tempi di implementazione possano essere relativamente brevi.
- 1.35 In particolare, oltre alla predisposizione *ex novo* dell'apposita funzionalità nell'ambito del PO, da parte del Gestore e dell'algoritmo di collegamento con il SII da mettere a punto da parte del medesimo Gestore, occorre implementare un flusso di notifica che il SII deve trasmettere agli esercenti la maggior tutela, corredata dalle informazioni necessarie alla finalizzazione del contratto con il cliente e alla successiva richiesta di *switching*.
- 1.36 In questa fase, infatti, il processo di attivazione del servizio di maggior tutela a partire dalla stipula del contratto, così come disciplinata dal Codice di condotta commerciale, fino alla presentazione della richiesta di *switching* al SII da parte dell'esercente il servizio, non subisce nessuna modifica.
- 1.37 Pertanto, si ritiene che la modalità di gestione della richiesta di rientro in maggior tutela tramite il PO, possa trovare applicazione entro 3 mesi dalla pubblicazione delle specifiche tecniche del SII, che impattano sugli esercenti la maggior tutela, in attuazione della relativa delibera in materia adottata dall'Autorità.

#### Spunto per la consultazione

*S6. Si condividono le tempistiche di implementazione delineate?*

<sup>3</sup> In linea con le future evoluzioni del servizio di maggior tutela, la medesima modalità potrà riguardare la richiesta di attivazione del servizio di vulnerabilità.