

Procedura per lo svolgimento dei controlli telefonici nei confronti degli esercenti il servizio a tutele graduali per i clienti domestici non vulnerabili, in materia di informazioni fornite ai clienti domestici vulnerabili per l'attivazione del servizio, ai sensi della legge 193/24

1. Definizioni

Ai soli fini dell'interpretazione e dell'applicazione delle disposizioni contenute nel presente documento, che disciplina, ai sensi della deliberazione 18 marzo 2025, 95/2025/E/eel, la procedura per l'effettuazione dei controlli telefonici nei confronti degli esercenti il servizio a tutele graduali (STG) per i clienti domestici non vulnerabili, in materia di informazioni fornite ai clienti domestici vulnerabili, o che lo diventino entro il 30 giugno 2025, per l'attivazione del servizio, ai sensi della legge 193/24, si applicano le seguente definizioni, rimandando, in particolare, al TIV per quanto qui non specificato:

- a) “albero fonico” è un sistema costituito da un risponditore automatico con funzioni interattive che, in funzione delle risposte fornite dal cliente finale via tastiera o riconoscimento vocale, permette di accedere a menu di servizi e di richiedere di essere messi in contatto con un operatore;
- b) “ambito territoriale” è l'area geografica nella quale l'esercente il STG eroga il rispettivo servizio;
- c) “controllo telefonico” è l'insieme delle operazioni di verifica della chiarezza, correttezza e completezza delle informazioni fornite dall'esercente il STG a un cliente domestico vulnerabile in relazione al suo diritto di essere servito nel STG nonché alle condizioni di erogazione del STG, alla sua durata e alle modalità di contrattualizzazione attese al termine del medesimo, alla facoltà di chiedere in ogni momento il rientro nel servizio di maggior tutela, ovvero in relazione a ogni elemento che consenta da parte del cliente l'esercizio di una scelta consapevole;
- d) “controllori” sono i militari del Nucleo della Guardia di finanza che effettuano il controllo;
- e) “cliente domestico non vulnerabile” è il cliente titolare di punti di prelievo della tipologia contrattuale di cui al comma 2.3, lettera a) del TIV diverso dal cliente domestico vulnerabile;
- f) “cliente domestico vulnerabile” è il cliente titolare di punti di prelievo della tipologia contrattuale di cui al comma 2.3, lettera a) del TIV che soddisfa almeno uno dei requisiti di vulnerabilità di cui al decreto legislativo 210/2021;
- g) “cliente del mercato libero” è il cliente finale diverso dal cliente dei servizi di ultima istanza;
- h) “DAEN” è la Direzione *Accountability e Enforcement* dell'Autorità;
- i) “deliberazione 362/2023/R/eel” è la deliberazione dell'Autorità 3 agosto 2023, 362/2023/R/eel, recante in Allegato A il TIV;

- j) “deliberazione 383/2023/R/eel” è la deliberazione dell’Autorità 3 agosto 2023, 383/2023/R/eel;
- k) “deliberazione 10/2025/R/eel” è la deliberazione dell’Autorità 21 gennaio 2025, 10/2025/R/eel;
- l) “DIME” è la Direzione Mercati Energia dell’Autorità;
- m) “esercente le tutele gradualali per i clienti domestici non vulnerabili” (esercente il STG) è il soggetto che, ai sensi dell’articolo 1, comma 60, della legge n. 124/17 risulta assegnatario dell’erogazione del servizio a tutele gradualali per i clienti domestici non vulnerabili a seguito delle procedure concorsuali di cui alla deliberazione 362/2023/R/eel;
- n) “Guardia di finanza” è il Corpo della Guardia di finanza;
- o) “militare” è il militare della Guardia di finanza;
- p) “Nucleo” è il Nucleo Speciale Beni e Servizi della Guardia di finanza;
- q) “operatore telefonico” o semplicemente “operatore” è la persona incaricata a qualunque titolo dagli esercenti il STG di fornire informazioni commerciali a clienti attuali e potenziali, di promuovere offerte contrattuali e di concludere contratti a distanza tramite servizio telefonico con particolare riferimento, per quanto qui di interesse, alle richieste dei clienti domestici vulnerabili (o che diventino vulnerabili entro il 30 giugno 2025) di attivazione del STG o alle loro richieste di informazioni in merito;
- r) “Protocollo di Intesa” è il vigente Protocollo di Intesa relativo ai rapporti di collaborazione fra l’Autorità e la Guardia di finanza, approvato con deliberazione 15 dicembre 2005, n. 273/05.
- s) “richiesta di attivazione del STG” è la richiesta avanzata dal cliente domestico già vulnerabile, o che lo diventi entro il 30 giugno 2025, all’esercente il STG di accedere al relativo servizio, ai sensi della deliberazione 10/2025/R/eel, richiedendo una prestazione di i. voltura; ii. attivazione di un nuovo punto di prelievo o di uno precedentemente disattivato; iii. cambio fornitore di un cliente già titolare di un punto di prelievo (*switching*); iv. cambio contratto per un cliente già titolare di una fornitura con il medesimo venditore che esercisce anche il STG;
- t) “servizio a tutele gradualali per i clienti domestici non vulnerabili” o “tutele gradualali” (STG) è il servizio di vendita di energia elettrica ai clienti domestici non vulnerabili di cui all’articolo 1, comma 60, della legge n. 124/17;
- u) “servizio di maggior tutela” o “maggior tutela” è il servizio di vendita di energia elettrica di cui al combinato disposto dell’articolo 1, comma 2, del decreto-legge 73/07 e dell’articolo 1, comma 60 della legge n. 124/17;
- v) “servizio di salvaguardia” o “salvaguardia” è il servizio di vendita di energia elettrica di cui all’articolo 1, comma 4, del decreto-legge 73/07;

- w) “servizi di ultima istanza” sono il servizio di maggior tutela, il servizio a tutele graduali e il servizio di salvaguardia;
- x) “TIV” (Testo integrato vendita) è il testo integrato delle disposizioni dell’Autorità di per l’erogazione dei servizi di vendita dell’energia elettrica di ultima istanza.

2. Controllo mediante chiamate telefoniche al servizio telefonico dell’esercente il STG

2.1. Operazioni preliminari al controllo

DIME individua e comunica a DAEN, per l’esercente il STG di ciascun ambito territoriale, il numero del servizio telefonico reso disponibile dal medesimo ai sensi del punto 7. della deliberazione 10/2025/R/eel. Nella comunicazione di cui sopra DIME fornisce, per ogni esercente il STG, i seguenti dati:

- a) ragione sociale;
- b) recapito della sede legale;
- c) numero del servizio telefonico da contattare;
- d) orario di operatività del servizio telefonico di cui alla lettera c), ove disponibile;
- e) numero delle chiamate telefoniche da effettuare per ciascun controllo telefonico.

2.2. Esecuzione del controllo

Sulla base dei dati ricevuti da DAEN i controllori effettuano per ciascun esercente il STG il numero di chiamate telefoniche richieste, con registrazione vocale delle stesse, negli orari di operatività del servizio telefonico.

I controlli mediante chiamate telefoniche sono effettuati da militari del Nucleo nel quadro del Protocollo di Intesa.

Per ciascuna chiamata, il controllore:

- a) in caso di servizio telefonico dotato di albero fonico, seleziona le opzioni numeriche finalizzate al trasferimento della chiamata a un operatore;
- b) si qualifica all’operatore come cliente domestico vulnerabile ovvero come persona che chiama per conto di un cliente domestico vulnerabile e comunica di essere interessato all’attivazione del STG, richiedendo conferma in merito alla possibilità di accedervi e indicazioni circa le modalità e tempistiche di accesso; a tal fine, fornisce una serie di informazioni all’operatore, tra cui:
 - mercato di provenienza (maggior tutela o mercato libero);
 - ubicazione della fornitura, in località situata entro l’ambito territoriale del STG;
 - eventuali altre informazioni richieste dall’operatore e funzionali all’esercizio della richiesta di attivazione del STG;

- c) può rivolgere domande all'operatore finalizzate a verificare la chiarezza, correttezza e completezza delle informazioni fornite anche in relazione alla possibilità eventuale di rientrare nel servizio di maggior tutela durante il periodo di fruizione del STG.

2.3. Termine delle operazioni e verbalizzazione

Al termine dei controlli telefonici, il Nucleo invia a DAEN i verbali relativi ai controlli telefonici effettuati, le registrazioni effettuate, la relativa trascrizione, l'eventuale documentazione acquisita, nonché una relazione di riepilogo dell'attività svolta contenente i principali esiti dei controlli stessi.