

I servizi di tutela sono i servizi che garantiscono la fornitura di energia elettrica e gas naturale a tutti i clienti che non hanno scelto un fornitore sul mercato libero, le cui condizioni economiche e contrattuali sono definite dall'ARERA. In particolare, le condizioni economiche sono aggiornate ogni trimestre in relazione all'andamento dei mercati di energia. La normativa ha previsto il progressivo passaggio dal mercato tutelato a quello libero, stabilendo le date a decorrere dalle quali i servizi di tutela di prezzo non saranno più disponibili.

La tutela, ad oggi, spetta ancora:

SETTORE ELETTRICO:

- ✓ alle microimprese (meno di 10 dipendenti e fatturato annuo non superiore a 2 milioni di euro) con potenza contrattualmente impegnata inferiore o uguale a 15 kW;
- ✓ ai consumatori domestici (famiglie).

Per le microimprese, il superamento della tutela di prezzo è fissato al 1° gennaio 2023, mentre per le famiglie è previsto entro il 10 gennaio 2024, data entro la quale dovrà essere assegnato il servizio a tutele graduali ai clienti domestici che in quel momento non avessero ancora scelto un fornitore del mercato libero.

SETTORE GAS:

- ✓ ai consumatori domestici ed ai condomini con uso domestico (consumi fino a 200.000 metri cubi annui). Il condominio si considera uso domestico se almeno una fornitura al suo interno è per usi domestici e se la fornitura non è intestata a una persona giuridica (a meno che si tratti dell'amministratore di condominio).

La tutela terminerà a decorrere dal 1° gennaio 2023, anche se le AA CC e la stessa ARERA hanno chiesto di allineare anche la fine della tutela gas a quella del mercato elettrico

Fino alle scadenze sopra riportate, tutti i clienti domestici e le microimprese con potenza fino a 15 kW (per l'energia elettrica) e i clienti domestici (per il gas) in qualsiasi momento hanno facoltà di stipulare un contratto di fornitura alle condizioni di tutela previste dall'ARERA, sia ex-novo (in caso di nuova attivazione) sia tramite un passaggio dal mercato libero al tutelato. L'eventuale rientro nel servizio di maggior tutela elettrico o tutela gas non ha costi per il cliente. Non è prevista una particolare procedura, valgono le stesse modalità previste per l'attivazione di un contratto sul mercato libero.

Per il gas, è necessario stipulare un contratto in tutela con qualunque impresa di vendita: nel settore gas infatti, tutti i venditori devono includere il servizio di tutela tra le proprie offerte.

Per l'elettrico, è necessario stipulare un contratto con l'impresa esercente la maggior tutela che gestisce questo servizio nella località in cui si trova l'utenza. È possibile individuare l'esercente che serve la propria zona tramite il sito ARERA.

<https://www.arera.it/ModuliDinamiciPortale/elencooperatori/elencoOperatoriHome>

Per qualsiasi informazione ulteriore è sempre possibile contattare il numero verde **800166654** dello Sportello per il consumatore energia e ambiente, gestito da Acquirente Unico.

Il diffondersi del fenomeno della “rinegoziazione”, ovvero la modifica unilaterale delle condizioni contrattuali da parte degli operatori del mercato libero nei confronti dei clienti che avevano sottoscritto un’offerta a prezzo fisso, sta inducendo molti clienti a rientrare nel servizio di tutela.

Come riportato dallo stesso presidente Arera nel corso della relazione annuale:

Anche nel 2021, come nel periodo precedente, la maggior parte dei clienti domestici che sono passati al mercato libero ha sottoscritto contratti a prezzo fisso (più del 90%). Dalle analisi più recenti emerge che l’80% delle offerte fisse è risultato meno conveniente della maggior tutela. Per i pochi clienti domestici che, invece, hanno sottoscritto offerte a prezzo variabile, nel 67% dei casi si è osservato un maggior costo rispetto al servizio di tutela.

Questi dati testimoniano che il passaggio dai servizi di tutela al libero mercato, spesso non si traduce in un vantaggio economico per il cliente finale.

La causa di queste scelte è da ricercare, probabilmente, nella pressione di un marketing aggressivo, che spesso fa leva su informazioni non corrette, e in un ruolo ancora prevalente dei principali operatori storici. Una situazione cui dedicare sempre più attenzione, con azioni di stretto enforcement verso gli operatori e iniziative informative per il consumatore.