

## Importanti novità per il Servizio a Tutele Graduali

Dal 1° marzo 2025 e fino al 30 giugno 2025 i clienti vulnerabili possono richiedere l'accesso alle Tutele Graduali domestiche (Fonte: <https://www.seviren.it/> 14 febbraio 2025)

Come disposto dal testo della legge concorrenza 2024 (legge 193/2024) fino al 30 giugno 2025 sarà consentito a tutti i clienti domestici vulnerabili **che ne facciano richiesta** di essere riforniti nel servizio a Servizio a Tutele Graduali alle condizioni contrattuali ed economiche definite dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA). Inoltre **anche i clienti già riforniti in tale Servizio e che acquisiranno la caratteristica di cliente vulnerabile entro il 30 giugno 2025 potranno presentare richiesta di rimanere nelle Tutele Graduali.**

### *Chi sono i clienti vulnerabili?*

Secondo il decreto legislativo 210/21 Sono considerati vulnerabili i titolari di utenze domestiche che soddisfano almeno una delle seguenti condizioni:

- 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 124/17;
- 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;
- rientrano tra i soggetti con disabilità ai sensi dell'articolo 3 della legge 104/92;
- le cui utenze sono ubicate nelle isole minori non interconnesse;
- le cui utenze sono ubicate in strutture abitative di emergenza a seguito di eventi calamitosi;
- hanno compiuto il 75° anno di età;

### *Come si può presentare richiesta per entrare nel Servizio a Tutele Graduali?*

Le richieste potranno essere inviate **entro il 30 giugno 2025** per le seguenti prestazioni:

- voltura (per il cambio d'intestatario di un punto di fornitura attivo)
- attivazione (per la richiesta d'installazione di un nuovo punto di fornitura)
- subentro (per il cambio d'intestatario di un punto di fornitura disattivato)
- cambio fornitore (per il passaggio da una società di vendita a un'altra)
- richiesta di permanenza nel Servizio Tutele Graduali (per i clienti già riforniti da SEV nel Servizio Tutele Graduali e che intendano proseguire la fornitura in tale servizio nonostante acquisiranno la qualifica di cliente vulnerabile entro la data del 30 giugno 2025)
- cambio offerta (per i clienti vulnerabili già riforniti da SEV sul mercato libero e che intendono accedere al Servizio Tutele Graduali)

Le richieste potranno essere inoltrate con le seguenti modalità:

- Inviando una mail all'indirizzo [tutelegraduali@seviren.it](mailto:tutelegraduali@seviren.it);
- Telefonando al numero verde 800.012.144;
- Presentandosi in uno degli sportelli SEV, consulta [qui](#) l'elenco;
- Inviando la modulistica tramite compilazione del form presente al link per la [Richiesta di Assistenza](#). Selezionando la richiesta di Nuova Fornitura per i non clienti.

I nostri operatori provvederanno a fornirvi tutta la documentazione che dovrà essere inviata a SEV debitamente compilata e sottoscritta entro e non oltre la data del 30 giugno 2025.

In alternativa il cliente potrà procedere in autonomia consegnando o inviando (ai canali sopra indicati) la documentazione presente a fondo pagina seguendo le modalità di seguito illustrate:

- Voltura/Subentro/Attivazione → Compilare Allegato A, Allegato E e Allegato B (in caso di vulnerabilità per età superiore a 75 anni tale documento non deve essere compilato);
- cambio fornitore → Compilare Allegato A e Allegato B (in caso di vulnerabilità per età superiore a 75 anni tale documento non deve essere compilato);
- richiesta di permanenza nel Servizio Tutele Graduali → Allegato D (in caso di vulnerabilità per età superiore a 75 anni) oppure Allegato B (per tutti gli altri casi di vulnerabilità);
- cambio offerta → Compilare Allegato A e Allegato B (in caso di vulnerabilità per età superiore a 75 anni tale documento non deve essere compilato).

### ***Entro quando sarà attivata la fornitura nel Servizio Tutele Graduali?***

SEV provvederà a processare la pratica una volta che saranno decorsi i 14 giorni previsti dalla normativa vigente per il periodo di ripensamento (ossia il termine entro cui il cliente ha facoltà di revocare la propria scelta). Tale termine decorrerà dalla data di presentazione della richiesta.

Qualora il cliente intendesse avvalersi della facoltà di esercitare il diritto di ripensamento potrà farlo anche attraverso la compilazione dell'Allegato F reperibile tra la documentazione a fondo pagina oppure all'interno della documentazione contrattuale.

È fatta salva la possibilità di richiedere che la pratica venga processata prima del decorso dei suddetti 14 giorni a condizione che ne venga fatta esplicita richiesta in fase di inoltro della stessa.

### ***Quali sono le caratteristiche del Servizio a Tutele Graduali?***

Il Servizio è erogato alle condizioni economiche definite dall'Autorità di Regolazione ARERA (dettaglio delle condizioni)

Per quanto riguarda le condizioni di contratto verranno applicate le medesime condizioni generali previste per le offerte PLACET (dettaglio delle condizioni).

Il dettaglio delle condizioni contrattuali ed economiche è consultabile a [questa pagina](#).

### ***Per quanto tempo una fornitura rimarrà nel Servizio a Tutele Graduali?***

In assenza di diversa scelta da parte del cliente (ad esempio in caso di sottoscrizione di un'offerta di mercato libero) una volta attivato il Servizio a Tutele Graduali verrà erogato fino alla data di scadenza attualmente prevista per il 31 marzo 2027.

Per ottenere maggiori informazioni può contattarci direttamente al numero verde 800 012 144 oppure consultare la pagina <https://www.seviren.it/servizio-a-tutele-graduali-luce-domestico/>.

In alternativa può rivolgersi direttamente allo Sportello per il Consumatore Energia e Ambiente contattando il numero verde 800.166.654 oppure consultando la pagina <https://www.sportelloperilconsumatore.it/>. Ulteriori informazioni sono disponibili alla pagina <https://www.arera.it/consumatori/>.

### **DOCUMENTI UTILI**

[Allegato A - KIT Contrattuale](#)

[Allegato B - Dichiarazione sostitutiva vulnerabilità accesso STG](#)

[Allegato C - Dichiarazione sostitutiva vulnerabilità permanenza STG](#)

[Allegato D - Richiesta permanenza STG vulnerabilità anagrafica](#)

[Allegato E - Ulteriore documentazione Voltura/Subentro/Attivazione](#)

[Allegato F - Modulo di Ripensamento](#)

[Allegato G - Informativa Privacy](#)