

# SCHEMA TECNICA

## DISPOSIZIONI PER LA RIMOZIONE DEL SERVIZIO DI TUTELA DEL GAS NATURALE, LA DEFINIZIONE DELLE CONDIZIONI DI FORNITURA DEL GAS NATURALE AI CLIENTI VULNERABILI E L'ADEGUAMENTO DI OBBLIGHI INFORMATIVI PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS.

100/2023/R/com (\*)

Con la delibera 100/2023/R/com, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) dà attuazione alle disposizioni dell'articolo 1, comma 59, della legge 4 agosto 2017, n. 124, come successivamente modificata e integrata, e alle disposizioni del decreto-legge 9 agosto 2022, n. 115, come convertito dalla legge 21 settembre 2022, n. 142 (il cosiddetto Decreto Aiuti bis) in materia rispettivamente di rimozione del servizio di tutela gas e di definizione delle condizioni di fornitura del gas naturale ai clienti finali vulnerabili, prevedendo un percorso di superamento graduale del medesimo servizio da completare entro gennaio 2024.

La delibera stabilisce in particolare:

- le modalità per la rimozione del servizio di tutela del gas naturale a decorrere dal 1° gennaio 2024 e la regolazione dei clienti vulnerabili come identificati dal Decreto Aiuti bis;
- gli obblighi informativi dei venditori sulla rimozione del servizio di tutela gas e sui diritti dei clienti vulnerabili;
- gli interventi sul Codice di condotta commerciale e sul Portale Offerte, conseguenti alla rimozione delle tutele di prezzo (elettrico e gas).

In particolare, la delibera 100/2023/R/com (che si inquadra nell'ambito del procedimento avviato dall'Autorità con la delibera 489/2022/R/com e dà seguito agli orientamenti del DCO 494/2022/R/com) stabilisce quanto segue:

### **Condizioni di fornitura riservate ai clienti finali precedentemente serviti in tutela**

- Ciascun venditore è tenuto a proporre ai propri clienti finali del servizio di tutela gas non già identificati come clienti vulnerabili secondo le modalità di cui alla deliberazione 102/2023/R/com mediante apposita comunicazione *l'offerta di mercato libero recante la stima della spesa annua (in euro) di valore inferiore tra quelle disponibili nel suo portafoglio* di offerte rivolte alla generalità dei clienti finali titolari di punti di riconsegna nella titolarità di un cliente domestico o di punti di riconsegna relativi a un condominio con uso domestico, e in corso di validità al momento della comunicazione.
- La stima della spesa annua è calcolata secondo i criteri di calcolo del Regolamento del Portale Offerte; per i *clienti domestici* la stima è effettuata sulla base dei livelli di consumo della Scheda sintetica come definiti nel riquadro "Spesa annua stimata in €/anno (escluse imposte e tasse)" di cui al Codice di condotta commerciale, mentre per i *condomini uso domestico* è effettuata su un livello di consumo e un profilo individuati dal venditore secondo criteri specificati nella comunicazione.
- Qualora il cliente finale non aderisca alle nuove condizioni di fornitura proposte dal venditore né sottoscriva un diverso contratto di mercato libero con il medesimo o altro venditore attraverso le modalità e le tempistiche indicate nella comunicazione, il venditore continua a erogare la fornitura, a partire da gennaio 2024, applicando al cliente la stessa struttura di prezzo delle offerte PLACET di gas naturale a prezzo variabile di cui alla deliberazione 555/2017/R/COM con una componente, equivalente al P\_ING definita secondo i criteri della delibera 374/2022/GAS; una componente in quota energia pari alla somma della CCR e della componente in quota variabile della QVD definite per il servizio di tutela; e una componente in quota fissa (€/anno) definita liberamente dal venditore, che verrà monitorata dall'Autorità mediante obblighi di comunicazione da parte dei venditori; inoltre, l'offerta sarà caratterizzata dalle stesse condizioni contrattuali dell'offerta PLACET di gas naturale ad eccezione della modalità di ricezione della

bolletta, che sarà quella già concordata con il proprio venditore e da una durata delle condizioni economiche pari a 12 mesi rinnovabili alla fine del periodo di validità delle stesse, mediante una comunicazione al cliente finale effettuata con le modalità e tempistiche previste dalla disciplina delle offerte PLACET (art. 14 della delibera 555/2017/COM).

- A decorrere dal 1° gennaio 2024, ciascun venditore applica, ai propri clienti finali riforniti nell'ambito del servizio di tutela gas identificati come *clienti vulnerabili* secondo le modalità di cui alla deliberazione 102/2023/R/com e che non abbiano sottoscritto un contratto di mercato libero con il medesimo o altro venditore, le condizioni di fornitura di cui al TIVG definite dall'Autorità per il *servizio di tutela della vulnerabilità*, caratterizzato da condizioni economiche stabilite dall'Autorità con modalità analoghe a quelle previste per il servizio di tutela gas e dalle stesse condizioni contrattuali dell'offerta PLACET di gas naturale, ad eccezione della modalità di ricezione della bolletta, che sarà quella già concordata con il proprio venditore per i clienti già serviti in tutela.
- A partire dalla medesima data di cui sopra, i clienti che soddisfano i requisiti per essere classificati come vulnerabili ai sensi del Decreto Aiuti bis, potranno richiedere a venditori del mercato libero l'applicazione delle condizioni del *servizio di tutela della vulnerabilità*.
- Con riferimento ai clienti serviti in tutela alla data del 31 dicembre 2023, il venditore può esercitare il *diritto di recesso* successivamente al 1° gennaio 2024 secondo le modalità e le tempistiche previste dalla regolazione vigente e applicando, nelle more del recesso medesimo, le condizioni di fornitura scelte dal cliente finale o, in alternativa, quelle applicate dal venditore a seconda che il cliente sia stato identificato come vulnerabile o meno.

#### **Obblighi informativi dei venditori nei confronti dei clienti finali serviti in tutela gas**

- Nel corso del mese di *settembre 2023*, ciascun venditore invia ai propri clienti finali serviti in tutela gas una comunicazione contenente informazioni sulla rimozione del servizio di tutela gas, sugli strumenti dell'Autorità per effettuare una scelta consapevole (Portale Offerte e Portale Consumi) e per ottenere informazioni sui propri diritti, anche dei clienti vulnerabili (Sportello per il consumatore Energia e Ambiente e pagina internet ARERA per il consumatore);
- La suddetta comunicazione deve, inoltre, contenere:
  - in caso di *cliente domestico vulnerabile*:
    - i. le condizioni che qualificano un cliente come vulnerabile ai sensi della normativa vigente e il fatto che sia stato identificato come cliente vulnerabile;
    - ii. il diritto di essere fornito nel servizio di tutela della vulnerabilità di cui al TIVG, illustrandone, tra l'altro, le condizioni economiche e le modalità di aggiornamento;
    - iii. la facoltà del cliente di scegliere un'altra offerta con il medesimo venditore, indicando a tal fine le relative modalità e tempistiche;
    - iv. la facoltà del cliente di scegliere l'offerta di un altro venditore, indicando a tal fine le modalità e le tempistiche per la comunicazione da parte del cliente finale dell'eventuale volontà di esercitare il recesso;
    - v. il fatto che, laddove il cliente non proceda ad alcuna delle scelte di cui ai precedenti punti iii. e iv. continuerà ad essere servito dal medesimo venditore, a partire dal 1° gennaio 2024, nel servizio di tutela della vulnerabilità;
  - in caso di *cliente diverso da cliente domestico vulnerabile*:
    - i. nel caso di clienti domestici, la possibilità di comunicare la propria eventuale condizione di vulnerabilità, specificando che qualora la condizione fosse soddisfatta il cliente avrebbe diritto a scegliere di essere servito nel servizio di tutela della vulnerabilità;
    - ii. la facoltà del cliente di scegliere, con lo stesso venditore, l'offerta di mercato libero più conveniente, evidenziando le motivazioni che hanno portato all'individuazione di tale offerta, specificando altresì modalità e tempistiche per l'eventuale sottoscrizione del contratto e allegando la rispettiva Scheda sintetica compilata secondo i criteri del Codice di condotta commerciale;
    - iii. la facoltà del cliente di scegliere un'offerta con il medesimo venditore diversa da quella offerta indicando a tal fine le relative modalità e tempistiche per l'eventuale sottoscrizione del contratto;

- iv. la facoltà del cliente di scegliere l'offerta di un altro venditore, indicando a tal fine le modalità e le tempistiche per la comunicazione da parte del cliente finale dell'eventuale volontà di esercitare il recesso;
- v. la proposta di modifica delle condizioni economiche del contratto di tutela gas che troveranno applicazione, laddove il cliente non proceda ad alcuna delle scelte di cui ai precedenti punti, a partire dal 1° gennaio 2024.

#### **Obblighi informativi dei venditori nei confronti dei clienti finali domestici titolari di un contratto a condizioni di mercato libero**

- In tutte le bollette emesse tra settembre e dicembre 2023 dei propri clienti domestici nel mercato libero, ciascun venditore riporta un testo definito dall'Autorità sui diritti dei clienti vulnerabili e sulle condizioni loro destinate all'interno dell'apposito spazio riservato alle comunicazioni dell'Autorità sulla base dei criteri della Bolletta 2.0. Inoltre, a partire dal 1° settembre 2024 e con le stesse modalità, ciascun venditore riporta in almeno una bolletta all'anno dei propri clienti domestici nel mercato libero un testo definito dall'Autorità sui diritti dei clienti vulnerabili e sulle condizioni loro destinate.

#### **Obblighi informativi dei venditori nei confronti dei clienti finali serviti nell'ambito dei servizi di ultima istanza**

- Nel corso mese di ottobre 2023, ciascun Fornitore di Ultima Istanza invia ai propri clienti finali titolari di punti di riconsegna appartenenti alla tipologia di cliente domestico una comunicazione, contenente informazioni relative a:
  - in caso di cliente vulnerabile:
    - i. le condizioni che qualificano un cliente come vulnerabile ai sensi del Decreto Aiuti bis e il fatto che sia stato identificato come cliente vulnerabile;
    - ii. il fatto che, a partire dal 1° gennaio 2024, verrà fornito nel servizio di tutela della vulnerabilità di cui al TIVG, caratterizzato da condizioni contrattuali ed economiche definite dall'Autorità, illustrandone le condizioni economiche e le modalità di aggiornamento e distinguendo i corrispettivi che concorrono alla formazione del prezzo rispettivamente per la materia gas naturale, trasporto e gestione del contatore, oneri di sistema, imposte e tasse;
  - In tutti gli altri casi: sulla possibilità di comunicare la propria eventuale condizione di vulnerabilità, specificando che qualora la condizione fosse soddisfatta il cliente sarà servito nel servizio di tutela della vulnerabilità di cui al TIVG, caratterizzato da condizioni contrattuali ed economiche definite dall'Autorità e la possibilità di ottenere maggiori informazioni sui diritti dei clienti vulnerabili rivolgendosi allo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente o consultando la pagina internet dell'Autorità rivolta ai consumatori <http://www.arera.it/consumatori>.

#### **Adeguamento del Codice di condotta commerciale e del Regolamento di funzionamento del Portale Offerte**

- In aggiunta all'allineamento delle definizioni e all'eliminazione dei riferimenti alla tutela gas, le modifiche al Codice di condotta commerciale prevedono, a partire dal 1° gennaio 2024:
  - l'introduzione, in fase precontrattuale, dell'obbligo in capo al venditore di informare il cliente della possibilità di essere servito nel servizio di tutela della vulnerabilità e, nel caso di cliente identificato come vulnerabile attraverso il modulo di autocertificazione di cui alla deliberazione 102/2023/R/com, di consegnare la Scheda sintetica di tale servizio;
  - la rimozione delle Schede di confrontabilità di cui agli Allegati 1, 2 e 3 del Codice di condotta commerciale;
  - l'inserimento, all'interno della Scheda sintetica, di un messaggio definito dall'Autorità sui diritti dei clienti vulnerabili.
- A partire dal 1° gennaio 2024, nella pagina dei risultati di ricerca del Portale Offerte, è previsto l'inserimento, con adeguata evidenza, della stima della spesa annua del servizio di tutela della vulnerabilità. L'informazione è disponibile esclusivamente per gli utenti che indicano di essere clienti vulnerabili nella pagina di richiesta delle informazioni funzionali al calcolo della spesa annua delle offerte ivi visualizzate.

(\* ) La scheda ha carattere divulgativo e non provvedimentoale