

Chiarimenti relativi alla deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente 14 marzo 2023, 100/2023/R/COM

Con riferimento alla comunicazione di settembre 2023 rivolta ai clienti finali serviti in tutela gas, è possibile anticipare l'invio a partire da luglio 2023?

Si conferma la tempistica prevista all'articolo 3 e quindi l'obbligo di inviare le comunicazioni a tutti i clienti finali interessati nel mese di settembre 2023. Il venditore ha la facoltà di inserire la comunicazione contestualmente alla bolletta oppure inviarla separatamente ad essa.

Offerte PLACET di gas naturale a prezzo variabile

Quali sono le tempistiche della comunicazione di allineamento del criterio di determinazione della componente P_{ING_T} delle offerte PLACET di gas naturale a prezzo variabile con i criteri di cui alla deliberazione 374/2022/R/GAS? È prevista la possibilità di trasmettere tale comunicazione mediante la bolletta?

Ai sensi dall'articolo 6 della deliberazione 100/2023/R/COM, come modificata dalla deliberazione 250/2023/R/COM, il venditore comunica ai clienti finali interessati nel mese di luglio 2023 la variazione del criterio di determinazione della componente P_{ING_T} delle offerte PLACET di gas naturale a prezzo variabile con decorrenza dall'1 settembre 2023. La comunicazione deve essere effettuata secondo gli obblighi di cui all'articolo 13, commi 3 e 4, del Codice di condotta commerciale e non può essere trasmessa all'interno della bolletta, fatto salvo il caso in cui la comunicazione non sia già stata inviata ai clienti finali interessati informandoli della decorrenza a partire dall'1 ottobre 2023 precedentemente prevista.

È prevista la facoltà del venditore di offrire l'offerta PLACET di gas naturale a prezzo variabile di cui all'articolo 2, comma 3, anche ai clienti finali serviti nel mercato libero?

Si conferma tale facoltà in capo al venditore, a condizione che l'offerta sia sottoscrivibile esclusivamente fino al 31 dicembre 2023, così come trasmessa al Gestore del Portale Offerte secondo le modalità operative da quest'ultimo pubblicate.

Offerta di cui all'articolo 2, comma 1

Per quanto tempo l'offerta deve essere valida e quindi sottoscrivibile dal cliente finale?

La scadenza dell'offerta è decisa dal venditore e comunicata al cliente ai sensi degli obblighi informativi di cui all'articolo 3, comma 1, lettera f); il medesimo articolo prevede che la comunicazione informi inoltre il cliente della facoltà di scegliere un'offerta con il medesimo venditore diversa da quella di cui all'articolo 2, comma 1 (ad esempio, un'offerta più conveniente per il periodo successivo a quello della validità dell'offerta proposta), indicando a tal fine le relative modalità e tempistiche per l'eventuale sottoscrizione del contratto.

Con riferimento all'individuazione del livello di consumo per la stima della spesa annua di cui all'articolo 2, comma 1, lettera a), è possibile utilizzare, per i clienti domestici, il consumo del cliente tipo individuato dall'Autorità (1.400 mc/a) o la media ponderata dei consumi dei clienti finali, sulla base dell'uso prevalente delle forniture presenti nel portafoglio del venditore mentre, per i condomini uso domestico, la media ponderata dei consumi dei clienti finali, sulla base dell'uso prevalente delle forniture presenti nel portafoglio del venditore?

Nel caso dei clienti domestici, fermo restando l'utilizzo dei livelli di consumo della Scheda sintetica come definiti nel riquadro "Spesa annua stimata in €/anno (escluse imposte e tasse)" di cui all'articolo 27 del Codice di condotta commerciale qualora il confronto tra offerte restituisca un risultato univoco di convenienza economica per tutti i livelli di consumo, è possibile utilizzare il consumo del cliente tipo individuato dall'Autorità o un consumo medio basato sul portafoglio clienti del venditore, differenziato sulla base dell'uso prevalente. Similmente, nel caso dei condomini uso domestico, è possibile utilizzare un consumo medio basato sul portafoglio clienti del venditore, differenziato sulla base

dell'uso prevalente. In entrambi i casi, rimane fermo l'obbligo del venditore di indicare al cliente finale, nella comunicazione di cui all'articolo 3, comma 1, i criteri alla base della scelta.

Offerta di cui all'articolo 2, comma 3

Quali sono i criteri di calcolo e le tempistiche di pubblicazione da parte dell'Autorità della componente α ?

Il valore della componente α è pari alla somma della componente CCR (differenziata tra semestri e determinata e aggiornata dall'Autorità secondo le vigenti tempistiche) e della quota variabile della componente QVD (in vigore a settembre 2023 e invariata fino a dicembre 2024) e tale indicazione potrà altresì essere fornita nell'ambito delle comunicazioni effettuate verso i clienti.

Quali sono gli obblighi informativi del venditore relativamente a questa offerta?

Nella comunicazione di settembre 2023 di cui all'articolo 3, comma 1, lettera f), il venditore deve inserire, tra l'altro, la proposta di modifica delle condizioni contrattuali che si applicheranno qualora il cliente non compia alcuna scelta secondo le modalità e le tempistiche della comunicazione medesima, e in ogni caso entro l'1 gennaio 2024, attraverso le modalità di comunicazione di variazione unilaterale di cui all'articolo 13, commi 1, 3 e 8, del Codice di condotta commerciale. Nel mese di dicembre 2023, il venditore deve mettere a disposizione dei clienti interessati la relativa documentazione contrattuale.

Si conferma, inoltre, che l'offerta dovrà essere trasmessa al Portale Offerte a partire da settembre 2023 secondo le specifiche tecniche pubblicate dal Gestore del Portale Offerte; nella trasmissione deve essere compreso il corrispondente codice offerta, ai fini della comparazione attraverso il Portale Offerte da parte dei clienti interessati.

Servizio di tutela gas e servizio di tutela della vulnerabilità

Come si applica il criterio dell'età per l'identificazione della condizione di vulnerabilità di un cliente finale?

Come noto l'identificazione dei clienti finali vulnerabili già titolari di un contratto di fornitura avviene in modo automatico con riferimento al criterio anagrafico. Al fine di consentire una rapida identificazione in prima applicazione, nel corso del 2023 la verifica automatica del criterio anagrafico per l'identificazione di un cliente vulnerabile è stata implementata prevedendo il soddisfacimento del requisito in relazione a tutti i clienti finali che al 1° gennaio del medesimo anno avevano già compiuto 75 anni. Grazie a recenti sviluppi informatici da parte del Sistema Informativo Integrato, a partire dal 2024 sarà possibile introdurre un processo di identificazione mensile. In tal modo, a partire da febbraio, saranno identificati come vulnerabili tutti i clienti che nel mese precedente hanno compiuto 75 anni.

La condizione di vulnerabilità permette al cliente finale di accedere al servizio di tutela della vulnerabilità per tutte o solo alcune delle utenze intestate?

Si conferma che il cliente identificato come vulnerabile può richiedere di essere fornito nel servizio di tutela della vulnerabilità con riferimento a tutte le utenze di gas naturale ad egli o ella intestate. Le condizioni del servizio di tutela della vulnerabilità sono inoltre applicate a tutte le utenze nel servizio di tutela gas al 31 dicembre 2023 intestate al cliente identificato come vulnerabile secondo le modalità di cui alla deliberazione 102/2023/R/GAS, salvo diversa scelta del cliente medesimo.

Fino a quale data i venditori sono tenuti a offrire e/o stipulare contratti di fornitura del servizio di tutela gas?

I venditori possono offrire e stipulare tali contratti fino al 31 dicembre 2023; fino tale data, il venditore deve garantire al cliente finale contrattualizzato nel servizio di tutela gas la massima trasparenza e completezza informativa relativamente al passaggio graduale dal servizio di tutela gas al mercato libero, nel caso di cliente non già identificato come vulnerabile, e al servizio di tutela della vulnerabilità, nel caso di cliente già identificato come vulnerabile.

Il venditore deve comunicare al cliente finale l'impatto della variazione della spesa annua del servizio di tutela della vulnerabilità rispetto il servizio di tutela gas?

Si conferma che, come previsto dall'articolo 13, comma 7, del Codice di condotta commerciale, la comunicazione dell'impatto sulla spesa annua non è da trasmettere qualora la variazione dei corrispettivi unitari sia legata all'andamento dei mercati all'ingrosso come nel caso in questione.

Quali articoli della disciplina delle offerte PLACET trovano applicazione nell'ambito del servizio di tutela della vulnerabilità?

Fermo restando che la redazione delle condizioni contrattuali del servizio di tutela della vulnerabilità è a cura del venditore nel rispetto della regolazione vigente, si conferma che trovano applicazione gli articoli 4 e 5 della deliberazione 555/2017/R/COM nonché gli articoli dal 7 al 12 della deliberazione medesima; l'articolo 7 deve intendersi applicabile ad eccezione del comma 2. Inoltre, non sono previste deroghe con riferimento alle tempistiche di fatturazione.

Quando entra in vigore l'inserimento nella documentazione precontrattuale dell'informativa sulla possibilità di aderire al servizio di tutela di vulnerabilità?

L'informativa dovrà essere veicolata, nelle modalità previste dall'articolo 9, comma 1, lettera i., e articolo 9, comma 7, del Codice di condotta commerciale come modificato dalla deliberazione 100/2023/R/COM, a partire dall'1 gennaio 2024.

Quali sono gli obblighi di comunicazione del venditore con riferimento al servizio di tutela della vulnerabilità?

I corrispettivi del servizio di tutela della vulnerabilità, come aggiornati e comunicati dall'Autorità, dovranno essere resi disponibili sul sito *internet* del venditore. Le informazioni del servizio di tutela della vulnerabilità saranno inoltre caricate sul Portale Offerte con le stesse modalità del servizio di tutela gas.

Il venditore può utilizzare i corrispettivi del servizio di tutela della vulnerabilità come riferimento per le offerte di mercato libero?

È facoltà del venditore utilizzare i corrispettivi definiti dall'Autorità come riferimento per le offerte di mercato libero. Ai sensi dell'articolo 5, comma 1, lettera h., del Codice di condotta commerciale, i corrispettivi non possono avere la stessa denominazione dei corrispettivi unitari, componenti o elementi definiti dall'Autorità ad eccezione del caso in cui i valori dei suddetti corrispettivi siano fissati pari a quelli vigenti definiti dall'Autorità.

Chiarimenti relativi alla deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente 14 marzo 2023, 102/2023/R/GAS

L'acquisizione dell'informazione circa la sussistenza dei requisiti di vulnerabilità può avvenire, oltre che tramite i Moduli 1 e 2 allegati alla deliberazione, anche attraverso moduli e/o sistemi analoghi di autocertificazione?

È facoltà del venditore utilizzare, in alternativa ai Moduli 1 e 2 allegati alla deliberazione, moduli e/o sistemi analoghi di autocertificazione, fermo restando che garantisca la massima trasparenza e completezza di informazione nei confronti del cliente finale e rispetti la normativa vigente in materia di dati personali.

L'acquisizione dell'autocertificazione è da intendersi come volontà del cliente di richiedere l'applicazione delle condizioni del servizio di tutela della vulnerabilità? Quali sono le tempistiche di trasmissione al SII del dato acquisito tramite autocertificazione?

Si conferma che nel periodo da settembre a dicembre 2023, con riferimento ai clienti già serviti in tutela gas, l'acquisizione dell'autocertificazione è subordinata alla volontà del cliente di richiedere l'applicazione delle condizioni del servizio di tutela della vulnerabilità (che avverrà, quindi, automaticamente senza ulteriori comunicazioni da parte del cliente finale) e che l'invio al SII nonché l'attivazione del contratto devono avvenire entro 3 giorni lavorativi dall'acquisizione dell'informazione sulla vulnerabilità. A partire dall'1 gennaio 2024, l'acquisizione dell'autocertificazione, interessando clienti serviti nel mercato libero, è propedeutica alla sottoscrizione da parte del cliente delle condizioni del servizio di tutela della vulnerabilità e l'invio al SII del dato acquisito deve avvenire entro 3 giorni lavorativi dalla decorrenza del nuovo contratto, nel caso di nuove sottoscrizioni, ed entro 3 giorni lavorativi dall'acquisizione dell'informazione sulla vulnerabilità nel caso di clienti già sottoscritti.

La mappatura dei clienti con utenze site in strutture abitative di emergenza in seguito ad eventi calamitosi deve avvenire tramite autocertificazione?

Si conferma che per questa fattispecie di clienti non è necessaria l'autocertificazione in quanto l'informazione è già nella disponibilità del venditore; se non già disponibile, il dato deve essere richiesto dal venditore al distributore.

Nell'ipotesi in cui il cliente in sede di sottoscrizione di un nuovo contratto (ad esempio, prime attivazioni o volture) autocertifichi il requisito del disagio economico e si verifichi un delay temporale tra l'istanza presentata all'INPS e il riconoscimento del bonus economico/messa a disposizione dell'informazione da parte del SII, il venditore può applicare le condizioni del servizio di tutela della vulnerabilità sulla base del requisito autocertificato dal cliente?

Si conferma che il venditore deve applicare le condizioni del servizio di tutela della vulnerabilità sulla base del requisito del disagio economico autocertificato dal cliente, adottando le modalità di cui all'articolo 3, comma 5, del TIVG vigente dall'1 gennaio 2024 qualora il requisito non venga confermato dal SII. Ad ora non è previsto un controllo automatico da parte del SII relativamente alla sussistenza del requisito. Con riferimento alla verifica del requisito della titolarità del bonus social nell'anno in corso o nel precedente, si conferma che il Gestore del SII fa riferimento alla "DATA FINE" del bonus.

Se il cliente identificato come vulnerabile sottoscrive un contratto di mercato libero come viene qualificato nell'ambito del SII?

Il cliente identificato come vulnerabile che sottoscrive un contratto di mercato libero mantiene nel SII la qualifica di cliente vulnerabile (a meno che non ne vengano meno le condizioni) e mantiene il diritto di richiedere in qualsiasi momento di essere fornito nel servizio di tutela della vulnerabilità.