

Determinazione 5 dicembre 2025

ADEGUAMENTO DEL FACSIMILE DELLA SCHEDA SINTETICA DEL SERVIZIO DI TUTELA DELLA VULNERABILITÀ ALLE DISPOSIZIONI DI CUI ALLA DELIBERAZIONE 5 AGOSTO 2025, 386/2025/R/COM

**IL DIRETTORE DELLA DIREZIONE MERCATI ENERGIA
DELL'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE**

VISTI:

- la direttiva 2009/73/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 13 luglio 2009;
- la direttiva (UE) 2019/944 del Parlamento europeo e del Consiglio del 5 giugno 2019;
- il Regolamento (CE) 715/2009 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 13 luglio 2009;
- la legge 5 febbraio 1992, n. 104 (di seguito: legge 104/92);
- la legge 14 novembre 1995, n. 481 (di seguito: legge 481/95);
- il decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164 (di seguito: decreto legislativo 164/00);
- la legge 23 agosto 2004, n. 239;
- il decreto-legge 18 giugno 2007, n. 73, come convertito dalla legge 3 agosto 2007, n. 125 (di seguito: decreto-legge 73/07);
- il decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93;
- il decreto-legge 21 giugno 2013, n. 69, come convertito dalla legge 9 agosto 2013, n. 98 (di seguito: decreto-legge 69/13);
- la legge 4 agosto 2017, n. 124 e, in particolare, l'articolo 1 dal comma 59 al comma 82 (di seguito: legge 124/17);
- il decreto-legge 30 dicembre 2019, n. 162, come convertito dalla legge 28 febbraio 2020, n. 8;
- il decreto-legge 31 dicembre 2020, n. 183, come convertito dalla legge 26 febbraio 2021 (di seguito: decreto-legge 183/20);
- il decreto-legge 6 novembre 2021, n. 152, come convertito dalla legge 29 dicembre 2021, n. 233;
- il decreto-legge 21 marzo 2022, n. 21, come convertito dalla legge 20 maggio 2022, n. 51;
- il decreto-legge 1 marzo 2022, n.17, come convertito dalla legge 27 aprile 2022, n. 34;
- il decreto-legge 9 agosto 2022, n. 115, come convertito dalla legge 21 settembre 2022, n. 142 (di seguito: decreto Aiuti bis);
- il decreto-legge 18 novembre 2022, n. 176, come convertito dalla legge 13 gennaio 2023, n. 6 (di seguito: decreto-legge 176/22);
- il decreto-legge 28 febbraio 2025, n. 19, come convertito dalla legge 24 aprile 2025, n. 60 (di seguito: decreto-legge 19/25);
- la deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 12 dicembre 2002, n. 207/02 (di seguito: deliberazione 207/02);
- la deliberazione dell'Autorità 28 maggio 2009, ARG/gas 64/09;

- la deliberazione dell'Autorità 9 maggio 2013, 196/2013/R/gas;
- la deliberazione dell'Autorità 28 giugno 2013, 280/2013/R/gas;
- la deliberazione dell'Autorità 23 dicembre 2014, 649/2014/A;
- la deliberazione dell'Autorità 27 luglio 2017, 555/2017/R/com (di seguito: deliberazione 555/2017/R/com);
- la deliberazione dell'Autorità 23 novembre 2017, 783/2017/R/com;
- la deliberazione dell'Autorità 1 febbraio 2018, 51/2018/R/com e, in particolare, l'Allegato A alla medesima deliberazione (di seguito: Regolamento di funzionamento del Portale Offerte);
- la deliberazione dell'Autorità 1 giugno 2021, 230/2021/R/gas;
- la deliberazione dell'Autorità 30 settembre 2021, 409/2021/R/gas;
- la deliberazione dell'Autorità 30 marzo 2022, 143/2022/R/com;
- la deliberazione dell'Autorità 30 marzo 2022, 147/2022/R/gas;
- la deliberazione dell'Autorità 30 marzo 2022, 148/2022/R/com;
- la deliberazione dell'Autorità 27 aprile 2022, 189/2022/R/gas;
- la deliberazione dell'Autorità 10 maggio 2022, 209/2022/R/com;
- la deliberazione dell'Autorità 30 giugno 2022, 296/2022/R/gas;
- la deliberazione dell'Autorità 29 luglio 2022, 372/2022/R/gas;
- la deliberazione dell'Autorità 29 luglio 2022, 374/2022/R/gas;
- la deliberazione dell'Autorità 11 ottobre 2022, 489/2022/R/com;
- la deliberazione dell'Autorità 29 novembre 2022, 637/2022/R/com;
- la deliberazione dell'Autorità 14 marzo 2023, 100/2023/R/com;
- la deliberazione dell'Autorità 14 marzo 2023, 102/2023/R/gas;
- la deliberazione 23 luglio 2024, 315/2024/R/com;
- la deliberazione dell'Autorità 5 agosto 2025, 386/2025/R/com (di seguito: deliberazione 386/2025/R/com);
- la determina 26 luglio 2023, 1/2023 – DIME (di seguito: determina 1/2023 – DIME);
- la determina 20 novembre 2023, 5/2023 – DIME (di seguito: determina 5/2023 – DIME);
- il Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali (di seguito: Codice di condotta commerciale);
- il Testo integrato delle attività di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi dal gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane, come da ultimo modificato e integrato (TIVG).

CONSIDERATO CHE:

- l'articolo 2, comma 12, lettera h), della legge 481/95 intesta all'Autorità il potere di emanare direttive concernenti la produzione e l'erogazione dei servizi di pubblica utilità nei settori dell'energia elettrica e del gas naturale, ivi compresa la vendita al dettaglio;
- l'articolo 1, comma 3, del decreto-legge 73/07 prevedeva originariamente che l'Autorità *“indich[asse] condizioni standard di erogazione del servizio di vendita, e “defini[sse] transitoriamente, in base ai costi effettivi del servizio, prezzi di riferimento [...] che le imprese di distribuzione o di vendita, nell'ambito degli obblighi di servizio pubblico, comprendono tra le proprie offerte commerciali, facendo, altresì, salvi i poteri di vigilanza e di intervento dell'Autorità “a tutela dei diritti degli utenti anche nei casi di verificati e ingiustificati aumenti di prezzi e alterazioni delle condizioni del servizio per i clienti che non hanno ancora esercitato il diritto di scelta”;*
- l'articolo 22, comma 2, del decreto legislativo 164/00, come successivamente novellato dal decreto-legge 69/13, prevedeva che, nell'ambito degli obblighi di servizio pubblico,

l'Autorità continuasse transitoriamente a determinare i prezzi di riferimento "per i soli clienti domestici" ai sensi delle disposizioni del decreto-legge 73/07 richiamate al precedente punto (servizio di tutela gas);

- la legge 124/17, come da ultimo novellata dal decreto-legge 176/22, ha previsto la rimozione del servizio di tutela gas, a far data da gennaio 2024;
- a partire dalla data di cessazione del servizio di tutela gas, il decreto Aiuti bis (articolo 2) ha:
 - i. previsto che tutti i venditori e gli esercenti il servizio di fornitura di ultima istanza (di seguito: FUI) siano tenuti a offrire ai clienti vulnerabili la fornitura di gas naturale a un prezzo che rifletta il costo effettivo di approvvigionamento nel mercato all'ingrosso, i costi efficienti del servizio di commercializzazione e le condizioni contrattuali e di qualità del servizio, così come definiti dall'Autorità a cui è stato altresì demandato il compito di introdurre specifiche misure perequative a favore dei FUI;
 - ii. definito come "clienti vulnerabili di gas naturale" i clienti domestici:
 - a) che si trovano in condizioni economicamente svantaggiate ai sensi dell'articolo 1, comma 75, della legge 124/17;
 - b) che rientrano tra i soggetti con disabilità ai sensi dell'articolo 3 della legge 104/92;
 - c) le cui utenze sono ubicate nelle isole minori non interconnesse;
 - d) le cui utenze sono ubicate in strutture abitative di emergenza a seguito di eventi calamitosi;
 - e) di età superiore ai 75 anni.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- in attuazione delle disposizioni richiamate al precedente gruppo di considerati, con la deliberazione 100/2023/R/com l'Autorità ha previsto un percorso di superamento graduale del servizio di tutela gas da completare entro gennaio 2024;
- la predetta deliberazione, tra l'altro, ha stabilito:
 - le modalità per la rimozione del servizio di tutela del gas naturale a decorrere dall'1 gennaio 2024 e le condizioni di fornitura riservate ai clienti domestici vulnerabili come identificati dal decreto Aiuti bis (di seguito: servizio di tutela della vulnerabilità) codificate nel TIVG;
 - 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 Regolamento di funzionamento del Portale Offerte, conseguenti alla rimozione delle tutele di prezzo (elettrico e gas);
- con riferimento alle condizioni di fornitura riservate ai clienti domestici vulnerabili, la deliberazione 100/2023/R/com ha stabilito che, a decorrere dall'1 gennaio 2024, ciascun venditore applicasse, 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/gas e che non avessero sottoscritto un contratto di mercato libero con il medesimo o altro venditore, le condizioni di fornitura del servizio di tutela della vulnerabilità di cui al TIVG, caratterizzato da condizioni economiche stabilite dall'Autorità con modalità analoghe a quelle previste per il previgente servizio di tutela gas e dalle stesse condizioni contrattuali dell'offerta PLACET di gas naturale di cui alla deliberazione 555/2017/R/com, ad eccezione della modalità di ricezione della bolletta, uguale a quella già concordata con il proprio venditore fino a quel momento;
- inoltre, a partire dalla medesima data di cui al precedente punto, i clienti che soddisfano i requisiti per essere classificati come vulnerabili ai sensi del decreto Aiuti bis, possono richiedere a venditori del mercato libero l'applicazione delle condizioni del servizio di

tutela della vulnerabilità;

- ad ulteriore rafforzamento della consapevolezza dei clienti finali, inoltre, la deliberazione 100/2023/R/com ha modificato il Codice di condotta commerciale introducendo in fase precontrattuale:
 - l'obbligo in capo al venditore di informare il cliente della possibilità di essere servito nel servizio di tutela della vulnerabilità;
 - un messaggio, definito dall'Autorità, all'interno della Scheda sintetica di cui all'Allegato 1 del Codice di condotta commerciale, sui diritti dei clienti vulnerabili;
 - nel caso di cliente identificato come vulnerabile, l'obbligo in capo al venditore di consegnare la Scheda sintetica di tale servizio;
- l'articolo 7, comma 3, della deliberazione 100/2023/R/com ha disposto, infine, che il facsimile della Scheda sintetica relativa al servizio di tutela della vulnerabilità e le modalità di compilazione della Scheda medesima fossero definiti con apposita determina del Direttore competente.

CONSIDERATO, TRA L'ALTRO, CHE:

- con la determina 1/2023 – DIME, è stato definito il facsimile e le modalità di compilazione della Scheda sintetica del servizio di tutela della vulnerabilità; in particolare, la determina 1/2023 – DIME ha previsto che:
 - il facsimile della Scheda sintetica del servizio di tutela della vulnerabilità fosse pubblicato sul sito *internet* dell'Autorità come allegato alla determina medesima;
 - i riquadri "Nome offerta" (esclusa la sezione "Venditore", che è compilata con i dati del venditore medesimo) e "Altre informazioni" nonché le sezioni "Prezzo materia gas naturale", "Costo per consumi – Indice", "Costo per consumi – Periodicità indice", "Altre voci di costo", "Imposte", "Sconti e/o bonus", "Prodotti e/o servizi aggiuntivi", "Durata condizioni e rinnovo" e "Altre caratteristiche" nel riquadro "Condizioni economiche" fossero compilati come definito nel facsimile medesimo;
 - il riquadro "Spesa annua stimata in €/anno (escluse imposte e tasse)" fosse compilato dai venditori sulla base delle informazioni aggiornate e pubblicate con cadenza mensile in un'apposita sezione del sito *internet* dell'Autorità;
 - le sezioni "Costo per consumi – Grafico indice (12 mesi)", "Costo per consumi – Totale" e "Costo fisso anno" del riquadro "Condizioni economiche" fossero compilate dai venditori sulla base dei corrispettivi e delle componenti definiti dall'Autorità;
- con la determina 5/2023 – DIME, sono stati integrati e aggiornati il facsimile e le modalità di compilazione della Scheda sintetica del servizio di tutela della vulnerabilità, anche a seguito di richieste di chiarimento pervenute da parte di alcuni venditori del mercato libero, con riferimento alle sezioni "Metodi e canali di pagamento", "Garanzie richieste al cliente", "Altre voci di costo" e "Sconti e/o bonus" nonché alle informazioni relative al diritto di ripensamento.

CONSIDERATO, INFINE, CHE:

- il decreto-legge 19/2025 (c.d. decreto bollette) ha introdotto misure urgenti di agevolazione tariffaria in favore delle famiglie e delle imprese per la fornitura di energia elettrica e gas naturale nonché per la trasparenza delle offerte al dettaglio e il rafforzamento delle sanzioni delle autorità di vigilanza; in particolare, l'articolo 5, comma 1, del decreto-legge 19/2025 ha previsto che, entro tre mesi dalla data di entrata in vigore del decreto medesimo, l'Autorità, con proprio provvedimento, definisse le misure occorrenti per aumentare la trasparenza e la confrontabilità delle offerte di

energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali domestici sul mercato libero, in maniera da consentire una agevole leggibilità delle offerte e dei contratti;

- la deliberazione 386/2025/R/com, in attuazione dell'articolo 5, comma 1, del decreto-legge 19/2025, ha introdotto disposizioni regolatorie, tra l'altro, in materia di razionalizzazione dei corrispettivi delle offerte di energia elettrica e gas naturale rivolte ai clienti finali domestici (articolo 1), di comunicazione delle informazioni sulle offerte di energia elettrica e gas naturale ai clienti finali domestici nella fase precontrattuale nonché di redazione dei contratti di fornitura (articolo 2 recante modifiche al Codice di condotta commerciale); le disposizioni citate entreranno in vigore a partire dall'1 aprile 2026 per tutte le offerte di energia elettrica e di gas naturale, incluse quelle già esistenti e ancora in corso di validità a tale data;
- al fine di garantire la massima confrontabilità tra le offerte di gas naturale nel mercato libero, come adeguate alle disposizioni della deliberazione 386/2025/R/com, e il servizio di tutela della vulnerabilità, la cui Scheda sintetica fa parte del set informativo che il venditore deve fornire in fase precontrattuale al cliente finale identificato come vulnerabile, l'articolo 6, comma 7, della deliberazione 386/2025/R/com ha disposto l'aggiornamento del facsimile della Scheda medesima e delle modalità di compilazione della stessa con determina del Direttore della Direzione Mercati Energia dell'Autorità.

RITENUTO CHE:

- sia necessario adeguare le informazioni del facsimile della Scheda sintetica del servizio di tutela della vulnerabilità al fine di mantenere la piena confrontabilità del servizio medesimo con le offerte di mercato libero, le cui Schede sintetiche saranno allineate ai criteri previsti dalla deliberazione 386/2025/R/com a partire dall'1 aprile 2026;
- più in particolare, sia opportuno prevedere che:
 - le denominazioni delle sezioni "Prezzo materia gas naturale" e "Altre voci di costo" siano allineate alla terminologia prevista per le medesime sezioni della Scheda sintetica per le offerte di gas naturale nel mercato libero (rispettivamente: "Prezzo" e "Altri corrispettivi regolati");
 - la denominazione "Costo per consumi" sia sostituita dalla denominazione "Corrispettivi regolati afferenti alla spesa per la vendita di gas naturale";
 - la denominazione "Totale", afferente all'indicatore "Costo per consumi", sia sostituita dalla denominazione "Corrispettivi per il consumo", contenente la somma tra l'indice C_{MEM} e la sommatoria dei valori effettivi unitari vigenti degli ulteriori corrispettivi, diversi dall'indice, che concorrono alla formazione della spesa per la vendita di gas naturale, espressi in €/Smc; la sezione continuerà ad essere compilata dai venditori sulla base dei valori vigenti dei corrispettivi e delle componenti definiti dall'Autorità;
 - la denominazione "Costo fisso anno" sia sostituita dalla denominazione "Corrispettivo annuo", contenente il valore effettivo unitario vigente, espresso in €/anno, del corrispettivo in quota annua afferente alla spesa per la vendita di gas naturale; la sezione continuerà ad essere compilata dai venditori sulla base dei valori del corrispettivo definiti dall'Autorità;
 - i corrispettivi di cui ai precedenti punti siano riportati sotto la dicitura "Corrispettivi regolati della spesa per la vendita di gas naturale" e siano accompagnati dalla specificazione che si tratta di corrispettivi definiti e aggiornati dall'Autorità;
 - la sezione "Altre voci di costo" (rinominata "Altri corrispettivi regolati") riporti il seguente testo: "È prevista l'applicazione dei corrispettivi riferiti alla tariffa per l'uso della rete del gas naturale e agli oneri generali di sistema stabiliti dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) per l'ambito tariffario nel quale

- ricade il punto di fornitura e l'applicazione degli ulteriori oneri del relativo ambito tariffario nella misura prevista da ARERA e di volta in volta aggiornati.”;
- in calce alle sezioni di cui ai precedenti alinea sia riportato il collegamento ipertestuale, anche sotto forma di codice QR, che rimanda alla pagina del sito istituzionale dell'Autorità contenente i valori vigenti dei corrispettivi afferenti alla vendita di gas naturale, alla tariffa per l'uso della rete gas e agli oneri generali di sistema, inserito all'interno del seguente testo: “I valori aggiornati dei corrispettivi afferenti alla vendita di gas naturale, alla tariffa per l'uso della rete gas e agli oneri generali di sistema si possono consultare inquadrando il codice QR oppure al seguente indirizzo: <https://www.arera.it/consumatori/valori-vulnerabilita-gas>”;
 - sia di conseguenza opportuno sostituire l'Allegato A alla determina 1/2023 – DIME con l'allegato al presente provvedimento

DETERMINA

1. di sostituire l'Allegato A alla determina 1/2023 – DIME con l'Allegato A alla presente determina, che ne costituisce parte integrante e sostanziale, recante “*Facsimile di Scheda sintetica – Servizio di tutela della vulnerabilità*”;
2. di pubblicare la presente determina e il relativo allegato sul sito *internet* dell'Autorità (www.arera.it).

5 dicembre 2025

Il Direttore