

SCHEDA 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 NATURALE.

494/2022/R/com (*)

Con il documento di consultazione 494/2022/R/com, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) illustra i propri orientamenti in merito alla rimozione del servizio di tutela del gas naturale ai sensi della legge 4 agosto 2017, n. 124, come successivamente modificata e integrata.

Nel documento di consultazione sono illustrati, in particolare:

- le modalità per la rimozione del servizio di tutela del gas naturale a decorrere dal 1° gennaio 2023¹ e la regolazione dei clienti vulnerabili come identificati dal decreto-legge 9 agosto 2022, n. 115, come convertito dalla legge 21 settembre 2022, n. 142 (il cosiddetto 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, il DCO 494/2022/R/com (che si inquadra nell'ambito del procedimento avviato dall'Autorità con la delibera 489/2022/R/com) illustra i seguenti orientamenti:

Modalità per la rimozione del servizio di tutela gas e regolazione dei clienti vulnerabili

Il percorso graduale di superamento del servizio di tutela gas deve essere tale da garantire ai clienti (inclusi i vulnerabili) un congruo lasso di tempo per effettuare le proprie eventuali scelte, comprese le opzioni a disposizione nel mercato libero, e si compone di due fasi:

I fase:

- *Il venditore identifica, tra i propri clienti domestici serviti in tutela gas, i clienti vulnerabili, sulla base delle informazioni a sua disposizione relative all'erogazione del bonus sociale, all'età del cliente e all'ubicazione in strutture abitative di emergenza a seguito di eventi calamitosi.*
- *Il venditore invia (entro quattro mesi dalla pubblicazione del provvedimento) ai propri clienti serviti in tutela una comunicazione differenziata sulla base della condizione di vulnerabilità già individuata. La comunicazione, per entrambe le tipologie di clienti (vulnerabili e non) contiene informazioni circa:*
 - la rimozione del servizio di tutela gas;
 - le opportunità del mercato libero e gli strumenti informativi e di tutela a supporto del cliente finale (Sportello per il consumatore Energia e Ambiente, Portale Offerte, Portale Consumi).*In caso di cliente già identificato come vulnerabile, la comunicazione contiene, inoltre, informazioni:*
 - sulla condizione di vulnerabilità identificata, sulla necessità di comunicare al venditore l'eventualità in cui la condizione di vulnerabilità in essere non sia più soddisfatta e di aggiornarlo tempestivamente qualora la condizione si modifichi;
 - sulle opzioni di scelta in ragione della rimozione del servizio di tutela gas;

¹ L'Autorità, come segnalato in numerose sedi istituzionali, ritiene opportuna, al fine di garantire maggiore trasparenza e coerenza informativa ai clienti domestici e in considerazione delle condizioni eccezionali che connotano il mercato del gas naturale, una proroga del termine di rimozione del servizio di tutela gas per i clienti ivi riforniti, allineandolo con la data di rimozione del servizio di maggior tutela del settore elettrico.

- sulla possibilità di recedere dal contratto;
- sull'attivazione dei servizi di ultima istanza qualora receda dal contratto e non sottoscriva un nuovo contratto di fornitura;
- sul fatto che, in assenza di diversa scelta, continuerà ad essere servito a condizioni di fornitura definite dall'Autorità.

In caso di cliente non già identificato come vulnerabile, la comunicazione contiene, inoltre, informazioni:

- sulla possibilità di comunicare l'eventuale condizione di vulnerabilità con un modulo allegato e sui diritti dei clienti vulnerabili (solo per i domestici);
 - sulle condizioni e modalità per continuare la fornitura con lo stesso venditore, indicando, in particolare, che il cliente potrà scegliere, se lo desidera, un'offerta caratterizzata dalle stesse condizioni contrattuali ed economiche dell'offerta di mercato libero più conveniente tra quelle proposte dal venditore alla generalità dei clienti finali della medesima tipologia (domestici o condomini ad uso domestico), identificata come tale sulla base della spesa annua dell'offerta stimata secondo i criteri utilizzati nel Regolamento di funzionamento Portale Offerte;
 - sull'applicazione, dopo tre mesi dalla comunicazione e qualora non receda e non sottoscriva alcun nuovo contratto, di condizioni di default caratterizzate da:
 - stesse condizioni contrattuali dell'offerta PLACET di gas naturale;
 - stessa struttura di prezzo dell'offerta PLACET di gas naturale a prezzo variabile con componente a copertura dei costi di approvvigionamento del gas naturale nei mercati all'ingrosso definita secondo i criteri della deliberazione 374/2022/R/gas; componente in quota energia, a copertura degli ulteriori costi di approvvigionamento e consegna del gas naturale pari alla somma della componente CCR e della componente in quota variabile della componente QVD definite per il servizio di tutela; e componente in quota fissa definita liberamente dal venditore;
 - sulla possibilità di recedere dal contratto;
 - sull'attivazione dei servizi di ultima istanza qualora receda dal contratto e non sottoscriva un nuovo contratto di fornitura.
- *Contestualmente alla I fase il venditore invia ai clienti serviti nel mercato libero una comunicazione, differenziata sulla base della conoscenza o meno della condizione di vulnerabilità, sulla facoltà del cliente medesimo di richiedere le condizioni di fornitura definite dall'Autorità per i clienti vulnerabili, qualora questi soddisfino almeno una delle condizioni di vulnerabilità identificate dal decreto Aiuti bis. Nell'ambito della sottoscrizione di nuovi contratti, il venditore informa il cliente finale delle condizioni di fornitura a cui hanno diritto i clienti vulnerabili e delle modalità per identificarsi come tale ai sensi del decreto Aiuti bis.*
 - *Il venditore invia ai clienti serviti nei servizi di ultima istanza o nel servizio di default di distribuzione, differenziati dall'esercente sulla base delle condizioni di vulnerabilità, comunicazione relativa ai diritti dei clienti vulnerabili. L'informativa viene inoltre prevista anche nel caso di nuove attivazioni dei servizi di ultima istanza.*
 - *Il venditore, inoltre, invia comunicazione al Servizio Informativo Integrato delle informazioni circa la condizione di vulnerabilità dei titolari dei PdR e cura l'aggiornamento periodico dell'anagrafica, nonché predisporre una pagina internet informativa che dettagli le condizioni di vulnerabilità come previste dalla normativa vigente e le modalità con cui comunicarle al venditore nonché i diritti dei clienti vulnerabili e che reindirizzi ad una pagina del sito web dell'Autorità appositamente dedicata al tema. Tali attività continueranno anche successivamente alla fine della I fase.*
 - Dalla data di comunicazione ai clienti, il venditore applica:
 - ai clienti non già identificati come vulnerabili che non abbiano scelto un'offerta di mercato libero, incluse le condizioni proposte nella comunicazione, le condizioni contrattuali ed economiche vigenti al momento della rimozione della tutela di prezzo come aggiornate mensilmente dall'Autorità, fino ad un massimo di tre mesi;
 - ai clienti identificati come vulnerabili che non abbiano scelto un'offerta di mercato libero, le condizioni contrattuali ed economiche definite e aggiornate dall'Autorità per tale tipologia di

clienti che continueranno ad essere applicate a tale tipologia di clienti anche successivamente alla scadenza del suddetto termine di tre mesi.

II fase:

Decorre a partire dalla data di efficacia delle nuove condizioni di fornitura ovvero delle condizioni di tutela dei vulnerabili:

- *Il venditore* continuare ad *applicare le condizioni definite dall’Autorità ai clienti vulnerabili*, inclusi quelli serviti nei servizi di ultima istanza.
- *Il venditore applica al cliente non identificato come vulnerabile:*
 - *le condizioni di default* qualora il cliente non abbia effettuato alcuna scelta;
 - *le condizioni alternative* qualora il cliente finale lo abbia appositamente richiesto al venditore (ferma restando la facoltà del cliente finale di richiedere la sottoscrizione di un altro contratto del venditore medesimo o di recedere).
- *Il venditore potrà, in ogni caso, esercitare il recesso* mantenendo, in coerenza con qualsiasi venditore del mercato libero, un preavviso pari a sei mesi, attraverso una ulteriore specifica comunicazione al cliente finale.

Adeguamento del Codice di condotta commerciale e del Portale Offerte

L'adeguamento degli obblighi informativi del Codice di condotta commerciale alla rimozione della tutela di prezzo riguarda, primariamente, il superamento delle Schede di confronto in termini di spesa annua stimata tra i servizi di tutela e l’offerta del venditore nel mercato libero. Le Schede verranno eliminate a partire dalla data di rimozione della tutela gas (1° gennaio 2023) ed energia elettrica (gennaio 2024).

L'adeguamento del Regolamento di funzionamento del Portale Offerte con riferimento alla rimozione delle tutele di prezzo prevede di sostituire la stima della spesa annua del servizio di tutela gas nei risultati di ricerca del Portale Offerte con la stima della spesa annua delle condizioni di fornitura per i clienti vulnerabili.

I soggetti interessati sono invitati a far pervenire all’Autorità le proprie osservazioni entro l’11 novembre 2022.

(*) La scheda ha carattere divulgativo e non provvedimento