

DELIBERAZIONE 14 MARZO 2023

100/2023/R/COM

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

**L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA
RETI E AMBIENTE**

Nella 1242^a riunione del 14 marzo 2023

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 e sue modifiche ed integrazioni (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 (di seguito: decreto-legge 73/07), così come convertito dalla legge 3 agosto 2007, n. 125 (di seguito: legge 125/07);
- il decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93;
- il decreto-legge 21 giugno 2013, n. 69, così come convertito dalla legge 9 agosto 2013, n. 98;
- la legge 4 agosto 2017, n. 124 e, in particolare, l'articolo 1 dal comma 59 al comma 82 come successivamente modificata e integrata (di seguito: legge 124/17);
- il decreto-legge 30 dicembre 2019, n. 162 convertito con legge 28 febbraio 2020, n. 8;
- il decreto-legge 31 dicembre 2020, n. 183 convertito con legge 26 febbraio 2021 (di seguito: decreto-legge 183/20);
- il decreto-legge 6 novembre 2021, n. 152 convertito con legge 29 dicembre 2021, n. 233 (di seguito: decreto-legge 152/21);
- il decreto-legge 21 marzo 2022, n. 21, convertito con modificazioni dalla legge 20 maggio 2022, n. 51;
- il decreto-legge 1 marzo 2022, n.17 (di seguito: decreto-legge 17/22);
- il decreto-legge 9 agosto 2022, n. 115 convertito con legge 21 settembre 2022, n. 142 (di seguito: decreto Aiuti bis);

- il decreto-legge 18 novembre 2022, n. 176 convertito con modificazione con legge 13 gennaio 2023, n. 6 (di seguito: decreto-legge 176/22);
- il decreto del 31 agosto 2022, n. 325 del Ministro della Transizione Ecologica, recante le modalità per favorire l'ingresso consapevole dei clienti finali nel mercato libero dell'energia elettrica e del gas (di seguito: decreto ministeriale del 31 agosto 2022);
- 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 16 ottobre 2014, 501/2014/R/COM e, in particolare, l'Allegato A alla deliberazione medesima (di seguito: Bolletta 2.0);
- 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 (di seguito: deliberazione 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 (di seguito: deliberazione 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 (di seguito: deliberazione 372/2022/R/GAS);
- la deliberazione dell'Autorità 29 luglio 2022, 374/2022/R/GAS (di seguito: deliberazione 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, 102/2023/R/com (di seguito: deliberazione 102/2023/R/com);
- il Quadro strategico dell'Autorità per il quadriennio 2022-2025, approvato con deliberazione 13 gennaio 2022, 2/2022/A;
- 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);
- il documento per la consultazione dell’Autorità 13 ottobre 2022, 494/2022/R/COM (di seguito: documento per la consultazione 494/2022/R/COM);
- la segnalazione dell’Autorità 29 luglio 2022, 375/2022/GAS;
- la segnalazione dell’Autorità al Parlamento e al Governo 29 settembre 2022, 461/2022/I/GAS;
- la sentenza della Corte di Giustizia, Grande Sezione, 20 aprile 2010, nel procedimento C-265/08 (di seguito: sentenza del 20 aprile 2010);
- la decisione del Consiglio di Stato, Sez. VI, 28 ottobre 2010, 7645/2010 (di seguito: decisione del 28 ottobre 2010);
- le sentenze del Consiglio di Stato, Sez. VI, 28 settembre 2012, 5140/2012, 5141/2012, 5143/2012, 5144/2012, 5145/2012, 5146/2012;
- la sentenza del Tribunale Amministrativo Regionale per la Lombardia (di seguito: Tar Lombardia), Sezione Terza, 17 giugno 2014, 1587/2014.

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, codificando un assetto regolatorio definito dall’Autorità sin dalla deliberazione 207/02, ha ribadito il potere di quest’ultima di *“indic[are] condizioni standard di erogazione del servizio di vendita e defini[re] transitoriamente, in base ai costi effettivi del servizio, prezzi di riferimento [...] che le imprese [...] 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 1, comma 3, del decreto-legge 73/07, come modificato dalla legge 125/07, prevede, tra l’altro, che l’Autorità *“indich[i] condizioni standard di erogazione del servizio di vendita, e “definisca 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, prevede che *“per i soli clienti domestici”*, nell’ambito degli obblighi di servizio pubblico, l’Autorità continui

transitoriamente a determinare i prezzi di riferimento ai sensi delle disposizioni del decreto-legge 73/07 richiamate al precedente punto;

- il TIVG definisce, in coerenza con le disposizioni di legge richiamate, le condizioni contrattuali ed economiche del servizio di tutela del gas naturale (di seguito: anche tutela gas) per i clienti aventi diritto a tale servizio; in particolare, la determinazione delle condizioni economiche è effettuata in modo tale da trasferire ai clienti domestici il segnale di prezzo relativo ai diversi segmenti della filiera (approvvigionamento, trasporto, ecc.), che riflette i costi sostenuti da un venditore al dettaglio efficiente;
- con la sentenza del 20 aprile 2010, la Corte di Giustizia ha stabilito che le direttive europee di liberalizzazione del mercato del gas naturale non ostano a un regime nazionale di tutela come quello di cui al precedente punto, purché tale intervento soddisfi alcuni parametri definiti nella stessa decisione, tra i quali quello della proporzionalità dell'intervento dell'Autorità;
- il Consiglio di Stato, con la decisione del 28 ottobre 2010, ha affermato la legittimità del predetto assetto di tutele, anche rispetto ai parametri individuati dalla Corte di Giustizia; tale affermazione ha trovato conferma nelle successive sentenze del 28 settembre 2012, 5140/2012, 5141/2012, 5143/2012, 5144/2012, 5145/2012, 5146/2012, con cui il Consiglio di Stato, accogliendo gli appelli dell'Autorità, ha riformato le precedenti sentenze di annullamento del Tar Lombardia;
- in relazione al servizio di tutela gas, la legge 124/17, come da ultimo novellata dal decreto-legge 176/22, ne prevede la rimozione a far data dal 10 gennaio 2024, prorogando di un anno la previgente scadenza fissata dal decreto-legge 183/20;
- 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 civili che ricadono in almeno una delle seguenti classi:
 - a) che si trovano in condizioni economicamente svantaggiate ai sensi dell'articolo 1, comma 75, della legge 124/17;
 - b) soggetti con disabilità ai sensi dell'articolo 3 della legge 104/92;
 - c) soggetti le cui utenze sono ubicate nelle isole minori non interconnesse;
 - d) soggetti le cui utenze sono ubicate in strutture abitative di emergenza a seguito di eventi calamitosi;
 - e) persone di età superiore ai 75 anni.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- in attuazione delle disposizioni richiamate al precedente gruppo di considerati, l'Autorità, prima che intervenisse la proroga del servizio di tutela gas di cui al decreto-legge 176/22, aveva pubblicato il documento per la consultazione 494/2022/R/COM con cui erano state prospettate le modalità per la rimozione del servizio di tutela del gas naturale nonché la regolazione delle condizioni di fornitura applicabili ai clienti vulnerabili;
- più in dettaglio, il predetto documento per la consultazione 494/2022/R/COM illustra:
 - A. le modalità di superamento del servizio di tutela del gas naturale, indicando un percorso graduale per il suddetto superamento;
 - B. le modalità di identificazione dei clienti vulnerabili;
 - C. le modalità e le tempistiche per la proposta di nuove condizioni di fornitura ai clienti finali riforniti nell'ambito del servizio di tutela gas;
 - D. le condizioni di fornitura applicabili ai clienti vulnerabili e quelle applicabili nell'ambito dei servizi di ultima istanza di gas naturale (di seguito: SUI) ai clienti diversi dai vulnerabili, all'indomani della rimozione del servizio di tutela gas;
 - E. gli obblighi informativi a carico dei venditori sulla rimozione del servizio di tutela e sui diritti dei clienti vulnerabili;
 - F. misure specifiche per l'adeguamento del Codice di condotta commerciale e del Regolamento di funzionamento del Portale Offerte alla rimozione del servizio di tutela gas e, in prospettiva, del servizio di maggior tutela dell'energia elettrica;
- con riferimento al percorso graduale di superamento del servizio di tutela gas (*sub A.*) che, come evidenziato sopra, rifletteva il quadro normativo previgente al recente decreto-legge 176/22, nel documento per la consultazione sono state prospettate due fasi, in particolare:
 - i. una prima fase (*fase I*), decorrente dalla data di pubblicazione del provvedimento recante le modalità di superamento del servizio di tutela gas fino al massimo ai sette mesi successivi, in cui i venditori sarebbero tenuti a:
 - a. identificare (con le modalità riportate nel seguito *sub. B*), entro quattro mesi dalla data di pubblicazione del citato provvedimento, i clienti vulnerabili di cui decreto Aiuti bis (sia serviti in tutela sia contrattualizzati nel libero mercato ovvero forniti nei SUI) e informarli delle condizioni di fornitura a cui hanno diritto ai sensi di detta legge;
 - b. entro il medesimo arco temporale di cui alla precedente lettera, offrire ai clienti riforniti in tutela gas, non identificati come vulnerabili, le nuove condizioni di fornitura in sostituzione di quelle di tutela;
 - c. continuare ad applicare transitoriamente, per tre mesi dalla data di comunicazione delle nuove condizioni di fornitura, le condizioni contrattuali ed economiche vigenti al momento della rimozione della tutela di prezzo come aggiornate mensilmente dall'Autorità;
 - ii. una seconda fase (*fase II*), decorrente dalla data di efficacia delle nuove condizioni di fornitura comunicate al cliente finale e differenziate a seconda che il cliente sia stato o meno identificato come cliente vulnerabile e, nel caso di cliente non

vulnerabile, distinte a seconda che questo abbia o meno effettuato una scelta attiva in relazione a quanto proposto dal venditore (come illustrato *sub C.*);

- con riferimento alle modalità di identificazione dei clienti vulnerabili (*sub B.*) è stato prospettato un obbligo in capo agli esercenti la vendita e al FUI di individuare, tra i propri clienti, quelli che soddisfano almeno una delle condizioni di vulnerabilità di cui al decreto Aiuti bis:
 1. sulla base delle informazioni a loro disposizione con riferimento ai clienti (a) con età superiore ai 75 anni, (b) titolari del *bonus* sociale, (c) titolari di utenze ubicati in strutture abitative di emergenza;
 2. sulla base delle autocertificazioni prodotte dai clienti finali, con riferimento ai clienti con disabilità ai sensi dell'articolo 3 della legge 104/92; non risulta invece applicabile al gas naturale la casistica relativa alle utenze ubicate nelle isole minori non interconnesse;
- i. in esito all'attività di identificazione di cui sopra, comunicare al Sistema Informativo Integrato (di seguito: SII), secondo le modalità di primo popolamento delle anagrafiche, la classificazione tra clienti vulnerabili e non vulnerabili e successivamente aggiornare tali anagrafiche, ove si renda necessario;
- ii. informare periodicamente i propri clienti finali, anche attraverso la creazione di un'apposita pagina sul proprio sito *internet*, affinché questi siano resi edotti dei requisiti che occorre soddisfare per essere identificati come clienti vulnerabili, dei relativi diritti nonché delle modalità per autocertificarsi come tali e richiedere l'applicazione delle condizioni di fornitura loro riservate;
- con riferimento alle modalità e tempistiche per la proposta delle nuove condizioni di fornitura ai clienti finali riforniti nell'ambito del servizio di tutela gas (*sub C.*), è stato prospettato:
 - i. l'obbligo, in capo ai venditori, di inviare, entro quattro mesi dall'adozione del provvedimento recante le modalità di superamento del servizio di tutela gas, una comunicazione ai clienti serviti in tutela gas, non già identificati come vulnerabili, finalizzata a:
 - a. proporre loro un contratto con le 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 del Portale Offerte;
 - b. informarli che, nel caso non esercitino una scelta entro tre mesi dalla ricezione della comunicazione medesima, continuerebbero ad essere serviti dal venditore: (1) alle stesse condizioni contrattuali dell'offerta PLACET di gas naturale di cui alla deliberazione 555/2017/R/COM ad eccezione delle previsioni in tema di modalità di recapito delle bollette, posto che, per tali clienti troverebbe applicazione la modalità di ricezione della bolletta (in formato dematerializzato ovvero cartaceo) concordata fino a quel momento con il proprio venditore; (2) alle stesse condizioni economiche dell'offerta PLACET di gas naturale a prezzo variabile ma con una componente, a copertura dei costi di approvvigionamento

- del gas naturale nei mercati all'ingrosso, definita secondo i criteri della deliberazione 374/2022/R/GAS e, con la sola componente del prezzo in quota fissa, a copertura degli ulteriori costi di approvvigionamento, definita liberamente dal venditore; in proposito, è stato altresì prospettato anche un adeguamento della componente del prezzo delle offerte PLACET a prezzo variabile di gas naturale, a copertura dei costi di approvvigionamento di gas naturale, ai criteri di cui alla predetta deliberazione;
- ii. che, a partire dall'operatività delle nuove condizioni di fornitura (quelle scelte attivamente dal cliente finale *sub. a.* ovvero quelle che sarebbero imposte dalla regolazione dell'Autorità in caso di mancata scelta *sub b.*), il venditore ha facoltà di recedere dal contratto con un preavviso pari a sei mesi, attraverso una ulteriore specifica comunicazione al cliente finale; resterebbe sempre salva la facoltà del cliente finale di scegliere in ogni momento una diversa offerta di libero mercato con il medesimo o altro venditore;
 - con riferimento alle condizioni di fornitura per i clienti vulnerabili e alle disposizioni applicabili nell'ambito dei SUI, ai clienti diversi dai vulnerabili all'indomani della rimozione del servizio di tutela gas (*sub D.*):
 - i. è stato prefigurato che ai clienti identificati come vulnerabili:
 - a. siano applicate condizioni economiche di fornitura definite e aggiornate dall'Autorità con modalità del tutto analoghe a quelle previste per l'odierno servizio di tutela gas di cui all'attuale TIVG, ritenendo opportuno, al fine di assicurare al cliente la massima trasparenza sul prezzo effettivo applicato ai consumi fatturati, non accordare alcuna flessibilità ai venditori nel ricorrere ad acconti e conguagli legati alle tempistiche di disponibilità del valore mensile della componente $C_{MEM,M}$;
 - b. non siano applicati, dai FUI selezionati, né il parametro con il quale gli esercenti si sono aggiudicati il servizio in sede di gara, né il corrispettivo PS_{UI} , a copertura del meccanismo di perequazione straordinaria dei clienti cui sono erogati i servizi di ultima istanza di cui alla deliberazione 372/2022/R/GAS; conseguentemente, è stata prospettata l'introduzione di appositi meccanismi di perequazione finalizzati a compensare gli esercenti della mancata applicazione dei parametri offerti in sede di aggiudicazione;
 - c. siano applicate condizioni contrattuali analoghe a quelle delle offerte PLACET con le seguenti precisazioni rispetto alle previsioni in tema di modalità di recapito delle bollette; in particolare:
 - 1. per i clienti vulnerabili in servizio di tutela/ultima istanza al 31 dicembre 2022, che passerebbero alle nuove condizioni di tutela previste in loro favore con il medesimo esercente, continuerebbe a trovare applicazione la modalità di ricezione della bolletta (in formato dematerializzato ovvero cartaceo) già concordata con il proprio esercente;
 - 2. per i clienti vulnerabili che richiedano, a partire da gennaio 2023, a un venditore del mercato libero le condizioni di tutela loro riservate, si applicherebbero le disposizioni in tema di recapito della bolletta previste dalla disciplina delle offerte PLACET;

3. per i clienti vulnerabili che si attiverebbero nel FUI, a partire da gennaio 2023, nelle more dell'acquisizione, da parte dell'esercente, di un recapito per l'invio della bolletta in formato dematerializzato, la bolletta sarebbe recapitata in formato cartaceo;
- ii. in relazione ai clienti diversi dai vulnerabili riforniti nell'ambito dei SUI, sono state infine illustrate le condizioni economiche che dovranno essere loro applicate stante la rimozione del servizio di tutela gas cui correntemente sono riferite le condizioni economiche dei SUI;
- con riferimento agli obblighi informativi a carico dei venditori (*sub E.*), nel documento per la consultazione 494/2022/R/COM è stato illustrato il contenuto delle comunicazioni da trasmettere ai clienti finali, entro il quarto mese successivo all'adozione del presente provvedimento, differenziandolo in funzione della diversa platea di destinatari; in particolare, è stato prospettato che:
 - i. i clienti domestici serviti in tutela siano adeguatamente informati della rimozione del servizio di tutela gas, delle opzioni a loro disposizione per recedere dal contratto in essere e accedere a un'offerta di libero mercato (inclusi gli strumenti che possono essere d'ausilio a tale scopo), nonché delle ipotesi di attivazione del FUI e, in aggiunta a quanto precede:
 - a. nel caso di clienti già identificati come vulnerabili dal venditore, di tutte le condizioni che qualificano un cliente come vulnerabile come definite dal decreto Aiuti bis, del fatto che il cliente ha una delle suddette caratteristiche ed è quindi stato identificato come cliente vulnerabile, della circostanza che, in assenza di diversa scelta, questi continuerebbero ad essere serviti alle condizioni di fornitura definite dall'Autorità per i clienti vulnerabili;
 - b. nel caso di clienti diversi da quelli *sub a.*:
 - i. per i clienti domestici, della possibilità di autocertificarsi, con l'apposito modulo allegato, come clienti vulnerabili, qualora soddisfino uno o più requisiti previsti dal decreto Aiuti bis, delle modalità per richiedere le condizioni di fornitura riservate ai clienti vulnerabili; delle modalità per sottoscrivere l'offerta più conveniente proposta dal venditore nonché della circostanza che, in assenza di scelta, dopo tre mesi dalla ricezione delle comunicazione questi continuerebbero a essere riforniti dal medesimo fornitore alle condizioni di *default* (riportate *sub C.* punto i. lettera b.); in caso di mancato riscontro da parte del cliente finale al venditore, entro 60 giorni dalla ricezione della comunicazione in questione, questo riceverebbe nuovamente il modulo di autocertificazione, allegato alla prima bolletta utile, e un'informativa per renderlo edotto del fatto che, non essendo stato classificato come cliente vulnerabile, non avrebbe diritto alle condizioni di fornitura definite dall'Autorità;
 - ii. per i condomini uso domestico, delle modalità per sottoscrivere l'offerta più conveniente proposta dal venditore nonché della circostanza che, in assenza di scelta, dopo tre mesi dalla ricezione delle comunicazione questi continuerebbero a essere riforniti dal medesimo fornitore alle condizioni di *default* (riportate *sub C.* punto i. lettera b.); in caso di mancato riscontro da

parte del cliente finale al venditore, entro 60 giorni dalla ricezione della comunicazione in questione, questo riceverebbe nuovamente il modulo di autocertificazione, allegato alla prima bolletta utile, e un'informativa per renderlo edotto del fatto che non essendo stato classificato come cliente vulnerabile non avrebbe diritto alle condizioni di fornitura definite dall'Autorità;

- ii. i clienti domestici serviti a condizioni di libero mercato siano informati:
 - a. qualora già identificati come vulnerabili dal venditore, della/e condizione/i di vulnerabilità individuata/e nonché delle modalità per richiedere l'eventuale applicazione delle condizioni di fornitura definite dall'Autorità per tale categoria di clienti finali;
 - b. nei casi diversi da quelli di cui alla precedente lettera a., della possibilità di autocertificarsi come clienti vulnerabili con l'apposito modulo fornito del venditore e delle modalità per richiedere l'eventuale applicazione delle condizioni di fornitura definite dall'Autorità; le medesime informazioni sarebbero poi fornite ai clienti finali domestici in occasione della sottoscrizione di nuovi contratti;
- iii. i clienti domestici riforniti nell'ambito del FUI siano informati del fatto che, qualora siano già stati identificati come vulnerabili sulla base della/e condizione/i indicata/e dall'esercente, a questi saranno applicate le condizioni di fornitura riservate a tale categoria di clienti; nel caso di mancata identificazione del cliente come vulnerabile, della possibilità di comunicare la propria eventuale condizione di vulnerabilità per poter beneficiare delle predette condizioni di fornitura; in assenza di riscontro del cliente, sarebbe inviato nuovamente il modulo di autocertificazione;
- con riferimento alle misure per l'adeguamento del Codice di condotta commerciale e del Regolamento di funzionamento del Portale Offerte (*sub F.*), è stata prospettata la rimozione, dalla data di cessazione dei servizi di tutela, delle Schede di confrontabilità di cui agli Allegati 1, 2 e 3 del predetto codice relativamente sia al gas naturale che all'energia elettrica, a partire dalla data di rimozione del rispettivo servizio di tutela, nonché della spesa annua del servizio di tutela gas dai risultati di ricerca del Portale Offerte; per contro, in seno al Portale Offerte sarebbe visualizzabile la stima della spesa annua delle condizioni di fornitura riservate ai clienti vulnerabili.

CONSIDERATO, INFINE, CHE:

- in risposta al documento per la consultazione 494/2022/R/COM sono pervenute osservazioni da parte di nove venditori, sei associazioni loro rappresentative e sette associazioni rappresentative dei clienti domestici;
- a livello generale, i rispondenti alla consultazione hanno espresso apprezzamento per gli obiettivi perseguiti dall'Autorità, nonostante i tempi stringenti del percorso graduale di superamento del servizio di tutela gas imposti dal dettato normativo vigente al momento della pubblicazione del documento per la consultazione; molti venditori e associazioni loro rappresentative hanno segnalato la necessità di snellire le procedure proposte, con particolare riferimento all'individuazione dei clienti

vulnerabili e ai relativi obblighi informativi, al fine di contenere i costi operativi risultanti dall'adeguamento dei sistemi informativi; per contro alcune associazioni rappresentative dei clienti domestici hanno auspicato iniziative finalizzate ad un ulteriore rafforzamento della consapevolezza di tutti i clienti finali;

- in merito agli orientamenti riguardanti il percorso graduale di superamento del servizio di tutela gas (*sub A*):
 - i. con riferimento alle tempistiche della *fase I*, è emersa una generale condivisione da parte dei soggetti intervenuti; un venditore ha tuttavia giudicato troppo stringenti le tempistiche di applicazione delle nuove condizioni di fornitura per i clienti vulnerabili riforniti nell'ambito del FUI, ritenendo necessari almeno nove mesi dalla pubblicazione del provvedimento; le associazioni rappresentative dei clienti domestici, inoltre, hanno proposto di estendere da tre ad almeno quattro mesi il lasso di tempo tra la comunicazione del venditore e l'applicazione delle condizioni imposte dalla regolazione in caso di inerzia del cliente, al fine di fornire un tempo adeguato a quest'ultimo per valutare le scelte a disposizione;
 - ii. con riferimento alle tempistiche della *fase II* non sono state formulate osservazioni specifiche;
 - iii. con riferimento alle tempistiche del percorso graduale nel suo complesso (ossia, del tempo intercorrente dall'inizio della *fase I* all'inizio della *fase II*), è emersa una sostanziale condivisione rispetto agli orientamenti dell'Autorità; alcuni venditori e associazioni loro rappresentative hanno tuttavia proposto di estendere da sette a nove mesi la durata del percorso, qualora l'Autorità confermasse gli orientamenti del documento per la consultazione con riferimento all'identificazione dei clienti vulnerabili;
- in merito agli orientamenti riguardanti le modalità di identificazione dei clienti vulnerabili (*sub B*):
 - i. l'attribuzione ai venditori della responsabilità di identificare i clienti vulnerabili ha riscontrato contrarietà da parte della maggioranza dei venditori medesimi e delle associazioni loro rappresentative, in quanto ritenuta eccessivamente complessa ed onerosa, anche in considerazione delle tempistiche stringenti nonché delle numerose casistiche che identificano la vulnerabilità del cliente finale; in alternativa è stato proposto che l'identificazione sia gestita interamente dalla società Acquirente Unico S.p.A. (di seguito: AU) mediante il sistema informativo integrato (di seguito: SII); in base a tale proposta, in particolare, il venditore avrebbe la responsabilità di identificare i clienti vulnerabili esclusivamente per l'eventuale periodo transitorio necessario ad implementare l'apposito processo nell'ambito del SII, nonché in occasione della conclusione di contratti con nuovi clienti finali, per i quali dovrebbe procedere all'acquisizione dell'eventuale autocertificazione del cliente finale (per il resto, quindi, la responsabilità dell'individuazione dei clienti vulnerabili sarebbe attribuita ad AU, in quanto gestore del SII, (ovviamente nei limiti dell'assetto delle informazioni presenti nel sistema, come immesse dai vari soggetti a loro volta responsabili); nel caso in cui, ciò nonostante, l'Autorità decidesse di procedere con l'orientamento prospettato nel documento per la consultazione, i venditori e le associazioni loro rappresentative propongono di

individuare un adeguato reintegro dei costi connessi alle attività di identificazione, nonché di specificare le tempistiche delle attività medesime e di snellire gli obblighi informativi connessi;

- ii. le associazioni rappresentative dei clienti domestici hanno, invece, espresso un parere sostanzialmente favorevole rispetto alle prospettate modalità di identificazione dei clienti vulnerabili; piuttosto, dette associazioni hanno sollevato alcune perplessità che non riguardano specificamente la regolazione prospettata dall'Autorità, ma la disciplina legislativa con riferimento ad alcuni criteri di individuazione, ritenuti o troppo ampi (come nel caso dell'età) oppure poco chiari (come nel caso dei soggetti con disabilità);
- iii. l'attività periodica di aggiornamento dell'informazione sulla condizione di vulnerabilità ha riscontrato sostanziale contrarietà da parte dei venditori e delle associazioni loro rappresentative, in quanto ritenuta eccessivamente onerosa e superflua, qualora l'identificazione fosse compiuta dal gestore del SII;
- iv. similmente, gli obblighi informativi relativi ai diritti dei clienti vulnerabili hanno riscontrato contrarietà da parte dei venditori e dalle associazioni loro rappresentative, che ritengono preferibile una comunicazione veicolata mediante la bolletta; le associazioni rappresentative dei clienti domestici ritengono, invece, che le attività informative vadano ulteriormente rafforzate, anche attraverso la standardizzazione dei contenuti e campagne mediatiche istituzionali sul tema;
- in merito agli orientamenti riguardanti le modalità e tempistiche per la proposta di nuove condizioni di fornitura ai clienti finali riforniti nell'ambito del servizio di tutela gas (*sub C*):
 - i. con riferimento alla *fase I*:
 - a. relativamente alla proposta dell'offerta di mercato libero più conveniente, la maggior parte dei venditori e delle associazioni loro rappresentative ha espresso contrarietà, ritenendo preferibile lasciare al cliente finale completa autonomia nella scelta dell'offerta (indirizzandolo eventualmente al Portale Offerte) anche considerando che la convenienza può dipendere dalle caratteristiche della fornitura del cliente medesimo; è stato altresì evidenziato che in un contesto di forte volatilità dei prezzi un'offerta potrebbe diventare obsoleta nel lasso di tempo di tre mesi che il cliente ha a disposizione per effettuare la scelta e che il prezzo non è l'unico elemento che differenzia le offerte di mercato libero; due venditori e un'associazione rappresentativa degli stessi si sono, invece, espressi favorevolmente sull'orientamento; le associazioni rappresentative dei clienti domestici hanno segnalato la necessità di chiarire che la convenienza dell'offerta si riferisce ad uno specifico periodo di tempo e hanno evidenziato il rischio che la proposta possa indurre i clienti a rimanere con lo stesso venditore, vanificando la mobilità della domanda;
 - b. relativamente all'intenzione dell'Autorità di imporre condizioni in caso di inerzia del cliente finale nel termine previsto, i venditori e le associazioni loro rappresentative hanno espresso un parere sostanzialmente favorevole all'introduzione di un tale meccanismo "di chiusura", ritenendo al contempo preferibile, al fine di minimizzare i costi operativi e gestionali, che tali

condizioni siano le stesse 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; alcuni venditori, inoltre, hanno suggerito di non utilizzare il termine "condizioni di *default*" per identificare le predette condizioni di fornitura imposte, così da non creare equivoci con i SUI e di specificare, in sede di provvedimento, la durata di tali condizioni; anche le associazioni rappresentative dei clienti domestici hanno espresso parere favorevole ritenendo in ogni caso preferibile che la componente fissa del prezzo delle condizioni di fornitura in questione sia stabilita sulla base di criteri definiti dall'Autorità e non lasciata alla discrezionalità del venditore;

- ii. con riferimento alla *fase II* non sono state formulate osservazioni specifiche;
- in merito alle condizioni di fornitura applicabili ai clienti vulnerabili, all'indomani della rimozione del servizio di tutela gas (*sub D*), tutti gli intervenuti hanno accolto positivamente gli orientamenti; a riguardo, alcuni venditori e associazioni loro rappresentative hanno suggerito di chiarire le condizioni di fornitura da applicare al cliente che perda la condizione di vulnerabilità, e di aggiornare il valore delle componenti *QVD* e *CCR* (che attualmente formano parte del prezzo del servizio di tutela) affinché siano maggiormente rappresentative dei costi sostenuti dai venditori; inoltre, in merito alla fatturazione della componente $C_{MEM,M}$, un venditore e alcune associazioni rappresentative dei venditori hanno proposto di prevedere un periodo transitorio per permettere conguagli e acconti;
- in merito alle condizioni di fornitura applicabili nell'ambito dei SUI ai clienti diversi dai vulnerabili non sono pervenute osservazioni;
- in merito agli obblighi informativi a carico dei venditori sulla rimozione del servizio di tutela e sui diritti dei clienti vulnerabili (*sub E*):
 - i. in linea generale, i venditori e le associazioni loro rappresentative hanno accolto positivamente gli orientamenti relativi all'informativa rivolta ai clienti serviti in tutela gas, compresa la differenziazione della comunicazione tra clienti vulnerabili e non, ritenendo in ogni caso preferibile che l'Autorità standardizzi il contenuto dell'informativa, e che quest'ultima sia inviata contestualmente alla bolletta; è stata inoltre rimarcata la necessità di una campagna istituzionale che accompagni il cliente finale nella scelta;
 - ii. inoltre, in linea con le posizioni espresse con riferimento all'identificazione dei clienti vulnerabili, alcuni venditori e associazioni loro rappresentative hanno proposto di rendere disponibile il modello di autocertificazione esclusivamente in formato digitale sui propri siti *internet*, e hanno espresso contrarietà all'orientamento di re-invio, ai clienti non ancora identificati come vulnerabili, il modello di autocertificazione dopo 60 giorni ai clienti, ritenendo un tale onere ridondante;
 - iii. anche le associazioni rappresentative dei clienti domestici hanno accolto favorevolmente gli orientamenti relativi all'informativa rivolta ai clienti serviti in tutela gas, proponendo di rafforzare gli obblighi informativi in capo al venditore, ad esempio attraverso il re-invio dell'informativa al cliente finale ad un mese dalla

scadenza del termine ultimo disponibile al cliente per comunicare al venditore la sua eventuale scelta sull'offerta a cui intende aderire e sottolineando l'importanza di una campagna informativa istituzionale sul tema;

- iv. i venditori e le associazioni loro rappresentative hanno espresso parere sostanzialmente contrario sugli orientamenti relativi all'informativa relativa ai diritti dei clienti vulnerabili rivolta ai clienti del mercato libero, in quanto soggetti più capaci di orientarsi nel mercato; in tali casi, detti soggetti ritengono sufficiente un messaggio in bolletta;
- in merito agli orientamenti riguardanti le misure specifiche per l'adeguamento del Codice di condotta commerciale e del Regolamento di funzionamento del Portale Offerte alla rimozione del servizio di tutela gas (*sub F*):
 - i. l'eliminazione delle Schede di confrontabilità ha riscontrato pareri favorevoli da parte dei venditori e delle associazioni loro rappresentative e contrarietà da parte delle associazioni rappresentative dei clienti domestici ritenendo, queste ultime, che l'Autorità debba individuare, successivamente alla rimozione delle tutele di prezzo, un *benchmark* alternativo utile per la comparazione delle offerte di mercato libero;
 - ii. l'inserimento della spesa annua delle condizioni rivolte ai clienti vulnerabili nel Portale Offerte ha riscontrato contrarietà da parte dei venditori e delle associazioni loro rappresentative e pareri favorevoli da parte delle associazioni rappresentative dei clienti domestici; i venditori, ritengono, in particolare, che la presenza di tale informazione potrebbe risultare fuorviante se mostrata alla generalità dei clienti, finali in quanto le condizioni in questione sarebbero applicabili esclusivamente a coloro che soddisfano le condizioni di vulnerabilità e sarebbe, di conseguenza, preferibile inserire la spesa associata in una sezione separata del sito dell'Autorità, piuttosto che nell'elenco dei risultati della ricerca.

RITENUTO CHE:

- rispetto alle preoccupazioni manifestate dai venditori – ma anche dalle associazioni dei clienti finali - in relazione ai tempi considerati stringenti per l'implementazione del percorso graduale di superamento del servizio di tutela gas (*sub A.*), esse siano da ritenersi superate in considerazione dello spostamento di un anno della data di rimozione del servizio di tutela gas rispetto al quadro legislativo vigente al momento della consultazione; tale spostamento permette, infatti, di tenere conto delle richieste dei venditori medesimi di tempistiche più estese per le attività richieste;
- rispetto alle osservazioni pervenute con riferimento alle modalità di identificazione dei clienti vulnerabili (*sub B*), siano meritevoli di considerazione le richieste, avanzate principalmente dai venditori e dalle loro associazioni, di una maggiore semplificazione e di una gestione centralizzata, da realizzare mediante l'istituzione di appositi processi nell'ambito del SII, le cui specifiche saranno definite da A.U.; di tale aspetto si è tenuto conto nell'ambito della deliberazione 102/2023/R/com, alla cui motivazione si rinvia per l'illustrazione, più nel dettaglio, delle scelte compiute in tale prospettiva;
- inoltre, rispetto alla richiesta di intervenire sui criteri di vulnerabilità, pervenuta da alcune associazioni rappresentative dei clienti domestici, si precisa che tale aspetto

non è disponibile all'Autorità, trattandosi di una disciplina di rango legislativo, cui l'Autorità deve limitarsi a dare attuazione; a riguardo, vale comunque la pena ricordare che la scelta, operata dal legislatore, rispetto alla platea di clienti identificabili come vulnerabili, risponde all'esigenza di individuare specifiche categorie di soggetti che versando in particolari condizioni personali (ad es. legate a condizioni di disagio fisico e/o economico ovvero all'età anagrafica più elevata) potrebbero avere maggiori difficoltà a confrontare e scegliere l'offerta di libero mercato che più si adatta alle proprie esigenze; in quest'ottica, la finalità del legislatore di continuare a riservare a queste categorie di clienti, condizioni di fornitura definite dall'Autorità persegue la medesima finalità dell'attuale servizio di tutela gas (ancorché per una platea ridotta rispetto a quella attuale), ossia, garantire un prezzo di fornitura allineato ai costi che un operatore efficiente di libero mercato sostiene per l'erogazione della stessa;

- rispetto alle osservazioni pervenute con riferimento alle modalità e tempistiche per la proposta di nuove condizioni di fornitura ai clienti finali riforniti nell'ambito del servizio di tutela gas (sub C):
 - i. non possa essere accolta la richiesta di alcuni soggetti intervenuti di lasciare al cliente totale autonomia nel richiedere al venditore l'offerta a lui più adatta in quanto si ritiene opportuno tutelarla - in questa fase di passaggio al mercato libero - mediante l'indicazione dell'offerta selezionata dal venditore tra quelle disponibili nel suo portafoglio, ma sulla base degli specifici criteri definiti dall'Autorità; al contempo, si ritiene meritevole di accoglimento l'ulteriore proposta, emersa in consultazione, che il venditore precisi che la convenienza dell'offerta proposta si riferisce ad uno specifico periodo di tempo ed è determinata considerando i diversi livelli di consumo standardizzati dall'Autorità nella Scheda sintetica di cui all'Allegato 4 del Codice di condotta commerciale; ciò, affinché l'informazione veicolata al cliente finale sia completa ed esaustiva, indirizzandolo per una stima puntuale e personalizzata della spesa annua al Portale Offerte;
 - ii. non sia, inoltre, meritevole di accoglimento la richiesta, avanzata da alcuni venditori nell'ambito della consultazione, di applicare ai clienti finali che non abbiano effettuato una scelta tra le condizioni individuate ai sensi del precedente numero i., le condizioni dell'offerta PLACET di gas naturale a prezzo variabile senza le deroghe prospettate nell'ambito del documento per la consultazione; ciò in quanto la struttura delle condizioni economiche ivi prospettata rispetto alla quale il venditore dovrebbe valorizzare la sola componente di prezzo in quota fissa (a copertura dei costi di commercializzazione), permette un più agevole confronto, per il cliente finale, con le condizioni economiche del servizio di tutela applicate fino alla rimozione del servizio medesimo, la cui struttura sarebbe del tutto analoga e si distinguerebbe solamente con riferimento al valore della componente fissa (nel servizio di tutela pari alla componente QVD) che, diversamente da oggi, sarebbe determinata dal venditore medesimo; per le medesime ragioni, sarebbe altresì facilmente monitorabile da parte dell'Autorità il differenziale tra il valore della predetta componente in quota fissa determinata dal venditore e quello della componente QVD fissata dall'Autorità durante il

- periodo di vigenza del servizio di tutela; si ritengono, al contempo, fondate le richieste di non utilizzare la denominazione “*condizioni di default*”, perché potenzialmente *fuorvianti*;
- rispetto alle osservazioni pervenute con riferimento alle condizioni di fornitura applicabili ai clienti vulnerabili, all’indomani della rimozione del servizio di tutela gas (*sub D*):
 - i. sia meritevole di accoglimento la richiesta di chiarire quale procedura dovranno adottare i venditori nel caso in cui venga meno la condizione di vulnerabilità del cliente finale;
 - ii. non sia meritevole di accoglimento anche la richiesta di prevedere un periodo transitorio per permettere acconti e conguagli nella fatturazione della componente $C_{MEM,M}$, anche in ragione della intervenuta proroga del servizio di tutela gas che permette ai venditori di effettuare gli eventuali interventi di adeguamento dei propri sistemi di fatturazione;
 - iii. rispetto alla richiesta di aggiornare il valore delle componenti *QVD* e *CCR* successivamente alla rimozione del servizio di tutela gas, si precisa che, in principio, troveranno applicazione modalità di aggiornamento coerenti con quelle attualmente previste per tale servizio; tuttavia, in ragione del nuovo e più ristretto perimetro di clienti finali a cui queste componenti si applicheranno (ossia, i clienti vulnerabili e non più la totalità dei clienti domestici) non può escludersi che siano apportate delle modifiche nella modalità di determinazione, laddove se ne ravvisino i presupposti, rispetto alle esigenze di copertura dei costi efficienti sostenuti dagli esercenti la vendita; in particolare, con specifico riferimento alla componente *QVD* si ritiene che, almeno per un periodo iniziale, funzionale ad acquisire informazioni di costo puntuali sui clienti vulnerabili (di cui attualmente non si dispone), questa possa essere aggiornata con modalità semplificate;
 - rispetto alle osservazioni pervenute con riferimento agli obblighi informativi a carico dei venditori sulla rimozione del servizio di tutela e sui diritti dei clienti vulnerabili (*sub E*), nel contesto di una comunicazione differenziata tra clienti identificati come vulnerabili e clienti non identificati come tali, sia condivisibile la richiesta, pervenuta nell’ambito della consultazione, di definire gli elementi informativi minimi che devono essere necessariamente presenti nelle comunicazioni, affinché i messaggi veicolati siano armonizzati tra i venditori e ottemperino all’obiettivo di rafforzare nel cliente finale la consapevolezza sul superamento del servizio di tutela gas; inoltre:
 - i. si ritiene meritevole di considerazione la richiesta di poter inviare il materiale informativo ai clienti serviti in tutela gas contestualmente alla bolletta, purché sia comunque distinto dai documenti di fatturazione; non possa invece essere accolta la proposta, formulata da alcune associazioni di clienti domestici, del reinvio dell’informativa ad un mese dalla scadenza del termine ultimo per comunicare al venditore l’eventuale scelta tra le condizioni da quest’ultimo proposte; ciò in quanto potrebbe non essere compatibile con le tempistiche di ricezione della bolletta da parte di tutti i clienti interessati e comporterebbe un rilevante aggravio in termini di oneri per gli operatori; a fronte di ciò, si ritiene

tuttavia che le esigenze informative dei clienti finali saranno adeguatamente soddisfatte prima della rimozione del servizio di tutela nell'ambito delle altre iniziative informative, anche istituzionali che saranno esperite prima della transizione dei clienti al mercato libero;

- ii. con riferimento all'autocertificazione della condizione di vulnerabilità, anche in considerazione della semplificazione e dell'implementazione nell'ambito del SII delle procedure di identificazione dei clienti appartenenti a tale tipologia, si ritiene di accogliere la richiesta di non re-inviare il modulo di autocertificazione una seconda volta ai clienti che non lo abbiano restituito, in quanto riguarderebbe casi residuali raggiunti comunque da comunicazioni periodiche in bolletta e da altre iniziative informative, anche istituzionali;
- iii. si ritiene condivisibile la proposta, formulata da alcuni venditori e loro associazioni, di semplificare la comunicazione rivolta ai clienti nel mercato libero sui diritti dei clienti vulnerabili; ciò in quanto si tratta soggetti che, avendo già effettuato in precedenza una scelta del proprio fornitore, risultano maggiormente capaci di orientarsi nel mercato; conseguentemente, si ritiene che la comunicazione destinata a questo gruppo di clienti possa essere veicolata mediante una comunicazione all'interno dell'apposito spazio della bolletta riservato alle comunicazioni dell'Autorità, come previsto dalla Bolletta 2.0, nonché tramite le altre iniziative informative, anche istituzionali;
- iv. riguardo alle osservazioni in merito alla necessità e urgenza di una campagna informativa generalizzata finalizzata a rendere i clienti adeguatamente edotti in merito al percorso di rimozione delle tutele di prezzo e alle modalità per accedere al mercato libero, si rammenta che la realizzazione di tali campagne informative istituzionali è stata confermata da ultimo dal decreto ministeriale del 31 agosto 2022: inoltre, l'Autorità, nel quadro delle proprie competenze in materia di progetti a vantaggio dei consumatori, ha già previsto la realizzazione di campagne informative multimediali rivolte ai consumatori di energia elettrica e del gas naturale relative alla piena apertura dei mercati finali, che valorizzino, tra l'altro, anche la dimensione locale, la prossimità e il contatto diretto con i consumatori, nonché il ruolo delle associazioni rappresentative dei consumatori medesimi (restano inoltre fermi i diversi strumenti informativi già previsti dall'Autorità, quali ad esempio, messaggi in bolletta e pagine informative sul proprio sito dedicate al superamento delle tutele di prezzo);
- rispetto alle osservazioni pervenute con riferimento alle misure specifiche per l'adeguamento del Codice di condotta commerciale e del Regolamento di funzionamento del Portale Offerte alla rimozione del servizio di tutela gas (*sub F*):
 - i. non sia meritevole di accoglimento la richiesta di alcune associazioni di clienti domestici di mantenere le Schede di confrontabilità anche successivamente alla rimozione dei servizi di tutela; infatti, per effetto di tale rimozione verrà meno il loro elemento caratterizzante, ossia la stima della spesa annua dei servizi di tutela medesimi; a tal proposito, si ritiene, inoltre, che la Scheda sintetica assolva efficacemente all'obiettivo di fornire al cliente finale, in fase precontrattuale, una

- panoramica completa e di facile comprensione circa le caratteristiche principali dell'offerta (inclusa la stima della spesa annua);
- ii. in merito alle richieste, pervenute da alcuni venditori e loro associazioni, di sostituire, nella documentazione contrattuale, la stima della spesa annua dei servizi di tutela con altri *benchmark*, occorra innanzitutto precisare che i clienti riforniti nell'ambito del servizio di tutela che dovranno effettuare una scelta prima della rimozione di detto servizio avranno ancora a disposizione, nell'ambito del Portale Offerte, il prezzo di tutela come *benchmark* per la comparazione con le offerte che saranno loro proposte così come i clienti vulnerabili continueranno ad avere, come prezzo di riferimento per il mercato libero, quello definito dall'Autorità nell'ambito del servizio loro dedicato; si debba invece rinviare a successiva e più approfondita valutazione l'opportunità di ulteriori riferimenti per il cliente stante l'importanza di veicolarli informazioni sui prezzi chiare ed univoche e, al contempo, non fuorvianti rispetto alle sue possibili scelte;
 - iii. possa essere accolta la proposta di non inserire, per ogni ricerca effettuata da qualunque utente, la spesa annua stimata delle condizioni di fornitura rivolte ai clienti vulnerabili nei risultati di ricerca del Portale Offerte, in quanto si tratta di condizioni non sottoscrivibili da tutti i clienti finali; al contempo, si ritiene invece opportuno l'inserimento della spesa annua stimata di tale offerta nella lista dei risultati di ricerca mostrata ai soggetti che dichiarino, all'inizio della ricerca, di soddisfare le condizioni di vulnerabilità, anziché in una pagina separata del sito stesso o del sito dell'Autorità.

RITENUTO, PERTANTO, CHE:

- sia necessario dare attuazione alle disposizioni dell'articolo 1, comma 59, della legge 124/17 prevedendo, in coerenza con il nuovo termine di rimozione del servizio di tutela gas, un percorso di superamento graduale da completare entro gennaio 2024;
- nel dettaglio, in merito agli orientamenti riguardanti il percorso graduale di superamento del servizio di tutela gas (*sub A*), sia opportuno confermare le due fasi delineate nel documento per la consultazione 494/2022/R/COM, prevedendo che:
 - i. la *fase I* si concluda entro il 31 dicembre 2023 ed entro tale termine i venditori siano tenuti a:
 - a. effettuare, nel corso del mese di settembre 2023, una comunicazione ai clienti serviti in tutela gas, dal contenuto differenziato tra clienti identificati come vulnerabili e non;
 - b. inserire, in tutte le bollette emesse tra settembre e dicembre 2023 una comunicazione istituzionale rivolta ai clienti serviti nel mercato libero finalizzata a renderli edotti delle condizioni di fornitura riservate ai clienti vulnerabili;
 - ii. la *fase II* decorra dall'1 gennaio 2024 con l'applicazione di nuove condizioni di fornitura comunicate al cliente finale e differenziate a seconda che il cliente sia stato o meno identificato come cliente vulnerabile, in modo tale da lasciare un tempo di

tre mesi (ottobre-dicembre 2023) prima dell'efficacia delle nuove condizioni economiche applicate ai clienti finali non identificati come vulnerabili; tale periodo di tempo risulta infatti adeguato affinché l'offerta proposta dal venditore sia ancora rappresentativa delle condizioni di mercato vigenti al momento dell'eventuale sottoscrizione da parte del cliente;

- in merito agli orientamenti riguardanti le modalità per la proposta di nuove condizioni di fornitura ai clienti finali, non identificati come vulnerabili, riforniti nell'ambito del servizio di tutela gas (*sub C*) sia opportuno:
 - i. confermare l'obbligo, per il venditore, prefigurato nel documento di consultazione, di proporre al cliente finale servito in tutela, l'offerta di mercato libero più conveniente definita sulla base della stima della spesa annua (in Euro) di valore inferiore tra quelle disponibili nel suo portafoglio di offerte rivolte alla generalità dei clienti finali e in corso di validità al momento della comunicazione; per la stima della spesa annua, rispetto alla quale deve essere comunicata la data di effettuazione, dovranno essere utilizzati i criteri di calcolo del Regolamento di funzionamento del Portale Offerte, con le seguenti precisazioni:
 - per i clienti domestici, la spesa è calcolata sulla base 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 e, qualora il confronto tra offerte non dovesse restituire un risultato univoco di convenienza economica per tutti i livelli di consumo, il venditore deve selezionare l'offerta più conveniente anche tenendo conto dell'uso prevalente del gas da parte del cliente finale, spiegando parimenti al cliente i motivi sottostanti la scelta di una data offerta;
 - per i condomini uso domestico, la stima della spesa annua è basata su un livello di consumo e un profilo individuati dal venditore secondo criteri specificati nella comunicazione che tengano conto dell'uso prevalente del gas da parte del cliente medesimo;
 - ii. confermare il meccanismo, prefigurato nel documento per la consultazione, in base al quale, in assenza d'una scelta del cliente finale tra le offerte proposte dal venditore, entro il termine indicato da quest'ultimo nella comunicazione di cui al precedente punto i., il rapporto tra le parti sia regolato, in luogo delle condizioni del servizio di tutela, da nuove condizioni caratterizzate nei termini seguenti:
 - trovano applicazione le condizioni dell'offerta PLACET di gas naturale ad eccezione delle previsioni in tema di modalità di recapito delle bollette; al riguardo, continuerà a trovare applicazione la modalità di ricezione della bolletta (in formato dematerializzato ovvero cartaceo) già concordata tra le parti;
 - trova applicazione la struttura delle condizioni economiche dell'offerta PLACET di gas naturale a prezzo variabile con una componente, equivalente al P_{INGT} , a copertura dei costi di approvvigionamento del gas naturale nei mercati all'ingrosso, definita secondo i criteri della deliberazione 374/2022/R/GAS, una componente in quota energia, a

- copertura degli ulteriori costi di approvvigionamento e consegna del gas naturale al cliente finale definita dall'Autorità e pari alla somma della componente *CCR* e della componente in quota variabile della componente *QVD* definite per il servizio di tutela gas e una componente in quota fissa (€/anno) definita liberamente dal venditore;
- le condizioni economiche applicate hanno una durata pari a 12 (dodici) mesi, rinnovabili alla fine del periodo di validità delle stesse, mediante una comunicazione al cliente finale con le modalità e tempistiche dell'articolo 14 della deliberazione 555/2017/R/COM;
- iii. relativamente alla disciplina delle offerte PLACET, allineare, a partire dall'1 ottobre 2023, il criterio di determinazione della componente P_{ING_T} , a copertura dei costi di approvvigionamento del gas naturale nei mercati all'ingrosso, dell'offerta PLACET di gas naturale a prezzo variabile con i criteri di cui alla deliberazione 374/2022/R/GAS, e prevedere che nel mese di luglio 2023 i venditori inviino la relativa comunicazione di cui all'articolo 13, comma 1, del Codice di condotta commerciale ai clienti finali interessati;
 - iv. confermare che il venditore a partire dall'1 gennaio 2024 possa esercitare il recesso attraverso una apposita separata comunicazione, stabilendo al contempo che, nelle more dell'eventuale recesso, continui ad applicare al cliente non già identificato come vulnerabile le condizioni in essere al momento del recesso (offerta di mercato libero scelta del cliente medesimo o nuove condizioni in sostituzione delle condizioni di tutela) e, al cliente vulnerabile, le condizioni definite dall'Autorità, in assenza di una diversa scelta del cliente medesimo;
 - v. prevedere un apposito monitoraggio della componente di prezzo fissata dai venditori, anche al fine di disporre degli elementi per eventuali interventi dell'Autorità a tutela dei diritti dei clienti "nei casi di verificati e ingiustificati aumenti di prezzi", secondo quanto previsto dalla legge 125/07; a tal fine i venditori dovranno comunicare all'Autorità secondo modalità e tempistiche definite con determina del Direttore della Direzione Mercati *Retail* e Tutele dei Consumatori di Energia le informazioni ritenute utili per consentire il suddetto monitoraggio;
 - in merito alle condizioni di fornitura applicabili ai clienti vulnerabili, sia opportuno confermare che esse siano definite e aggiornate dall'Autorità con modalità analoghe a quelle previste per il servizio di tutela gas; in particolare, dall'1 gennaio 2024, in relazione ai clienti vulnerabili:
 - i. con riferimento alle condizioni contrattuali:
 - a. siano applicate le stesse condizioni di quelle previste per le offerte PLACET di gas naturale, ad eccezione, (a) delle previsioni in tema di modalità di recapito delle bollette, per i clienti precedentemente serviti in tutela gas ovvero dal FUI (o dal fornitore del servizio di *default* nei soli casi in cui l'attivazione avvenga per impossibilità di attivazione del FUI) in quanto per loro continuerà a trovare applicazione la modalità di ricezione della bolletta (in formato dematerializzato ovvero cartaceo) già concordata con il venditore, e, (b) dello sconto al cliente che scelga contestualmente la bolletta in formato dematerializzato e la modalità di addebito automatico dell'importo fatturato, per i clienti vulnerabili riforniti

- dal FUI (sia quelli già serviti che i nuovi): infatti tale sconto potrebbe incidere (a rialzo) sul valore del prezzo offerto in sede di gara e applicato ai clienti non vulnerabili;
- b. il venditore (diverso dai fornitori dei SUI) possa recedere secondo le medesime condizioni previste per la generalità dei clienti; ciò in quanto diversamente da quanto avviene oggi, in cui un cliente che accede ai SUI per motivi indipendenti dalla sua volontà non ha diritto a richiedere le condizioni del servizio di tutela ma è rifornito alle condizioni di detto servizio – (tipicamente meno convenienti rispetto al servizio di tutela) – il decreto-legge Aiuti *bis* prevede che le condizioni di fornitura rivolte ai clienti vulnerabili siano erogate anche dal FUI;
 - c. rinviare a successivo procedimento la valutazione in merito all’opportunità di estendere, anche al servizio riservato ai clienti vulnerabili, l’applicazione delle disposizioni di cui alla Bolletta 2.0 attualmente applicate nell’ambito del servizio di tutela gas;
- ii. con riferimento alle condizioni economiche:
 - a. la componente $C_{MEM,M}$ relativa ai costi di approvvigionamento del gas naturale nei mercati all’ingrosso sia definita e aggiornata con i criteri di cui alla deliberazione 374/2022/R/GAS;
 - b. la componente CCR relativa ai costi delle attività connesse all’approvvigionamento all’ingrosso, sia aggiornata entro il mese di marzo precedente l’anno termico oggetto di applicazione;
 - c. la componente QVD relativa alla commercializzazione della vendita al dettaglio, sia aggiornata, almeno per il primo anno di applicazione, nelle more dell’acquisizione di dati puntuali sui costi di vendita associati ai clienti vulnerabili, con criteri analoghi ma semplificati rispetto a quelli di cui alla deliberazione 147/2022/R/GAS, entro il mese di marzo di ciascun anno con riferimento ai successivi 12 mesi;
 - d. la componente QT relativa al servizio di trasporto, sia aggiornata secondo quanto già previsto per il servizio di tutela gas;
 - e. le componenti relative al servizio di distribuzione, misura e relativa commercializzazione, inclusi gli oneri, siano fissate ai sensi della RTDG;
 - iii. gli esercenti i SUI siano compensati della mancata applicazione dei parametri β o γ nell’ambito dei meccanismi di perequazione previsti dal TIVG;
 - iv. qualora la condizione di vulnerabilità venga meno, il cliente non abbia più diritto alle condizioni definite dall’Autorità; in tale ipotesi, il venditore possa decidere di offrire nuove condizioni di fornitura, ferma restando la facoltà di recedere per entrambe le parti; in tali casi, l’eventuale proposta di nuove condizioni da offrire al cliente, con un preavviso di tre mesi e corredate di tutta la documentazione precontrattuale prevista dal Codice di condotta commerciale debba essere relativa all’offerta di mercato libero con la stima della spesa annua (in Euro) di valore inferiore tra quelle disponibili nel portafoglio di offerte del venditore rivolte alla generalità dei clienti finali domestici e in corso di validità al momento della comunicazione dell’offerta, individuata sulla base degli stessi criteri dell’offerta più

conveniente proposta ai clienti precedentemente serviti in tutela gas non già identificati come vulnerabili;

- con riferimento ai clienti domestici, diversi dai clienti vulnerabili serviti nei SUI, sia opportuno che trovino applicazione condizioni analoghe a quelle stabilite per i clienti vulnerabili, ferma restando la necessità di definizione, da parte dell'Autorità, con successivo provvedimento, della componente QVD applicata ai clienti non domestici, a partire dalla data in cui tale componente non sarà più aggiornata con riferimento ai condomini con uso domestico (che nell'ambito dei SUI costituisce il riferimento anche per i clienti della tipologia altri usi);
- in merito agli obblighi informativi a carico dei venditori sulla rimozione del servizio di tutela e sui diritti dei clienti vulnerabili (*sub E*) sia opportuno prevedere che:
 - i. nel corso del mese di settembre 2023, il venditore invii al cliente finale servito in tutela gas una comunicazione, anche contestualmente all'invio della bolletta purché mediante un foglio o un file separato dalla bolletta medesima, contenente informazioni sulla rimozione del servizio di tutela gas e gli strumenti informativi e di tutela a supporto del cliente finale (Portale Offerte, Portale Consumi, Sportello per il consumatore Energia e Ambiente) per scegliere un'offerta e reperire informazioni utili a tale scopo, nonché:
 - a. in caso di cliente domestico già identificato come vulnerabile con le modalità di cui alla deliberazione 102/2023/R/com:
 - 1. su tutte le condizioni che qualificano un cliente come vulnerabile come definite dal decreto Aiuti bis e sul fatto che il cliente ha una delle suddette caratteristiche ed è quindi stato identificato come cliente vulnerabile;
 - 2. sulle opzioni di scelta a sua disposizione, indicando in particolare: (i) la possibilità di scegliere un altro venditore, recedendo dal contratto; (ii) la possibilità di scegliere un'altra offerta con il medesimo venditore; (iii) la possibilità di continuare, in assenza di diversa scelta, ad essere servito a condizioni di fornitura definite dall'Autorità per i clienti vulnerabili;
 - b. in tutti i casi diversi da quelli della precedente lettera a.:
 - 1. nel caso di clienti domestici, sulla possibilità di comunicare la propria eventuale condizione di vulnerabilità come definita dal decreto Aiuti bis con le modalità indicate dal venditore, ai sensi della deliberazione 102/2023/R/com, specificando che, in tal caso, il cliente sarà servito a condizioni di fornitura definite dall'Autorità per tale tipologia di clienti, in assenza di diversa scelta;
 - 2. sulle condizioni e sulle modalità per continuare la fornitura con lo stesso venditore, comunicando in particolare: (a) le condizioni dell'offerta di mercato libero più conveniente, con la motivazione che sottende l'individuazione di tale offerta e la rispettiva Scheda sintetica compilata secondo i criteri del Codice di condotta commerciale; (b) le nuove condizioni di fornitura in sostituzione di quelle di tutela applicate in caso di mancata scelta con le modalità di cui al comma 13.1 del Codice di condotta commerciale e con le informazioni di cui al comma 13.3 e l'impatto della

- variazione della spesa annua calcolata secondo i criteri di cui al comma 13.8 del Codice medesimo;
3. sulla possibilità di scegliere un altro venditore o scegliere un'altra offerta con il medesimo venditore, recedendo dal contratto avente a oggetto il servizio di tutela;
 4. sull'applicazione, successivamente al termine di tre mesi dalla comunicazione, delle nuove condizioni di fornitura – di cui al precedente punto 2, lettera (b) – in sostituzione di quelle di tutela, qualora scelga tra le offerte di cui al precedente punto 2, lettera (a) – o non sottoscriva alcun nuovo contratto con altro venditore, specificando che:
 - le nuove condizioni economiche avranno una durata di 12 mesi;
 - decorsi ulteriori 12 mesi dalla data di efficacia delle condizioni di cui al precedente alinea e in assenza di recesso da parte di una delle parti ovvero in mancanza di una scelta del cliente finale, le predette condizioni saranno rinnovate secondo le modalità e nei termini dell'articolo 14 della deliberazione 555/2017/R/COM;
 - ii. il venditore riporti in tutte le bollette emesse, tra settembre e dicembre 2023 a tutti i propri clienti domestici titolari di un contratto a condizioni di mercato libero un testo che sarà definito dall'Autorità sui diritti dei clienti vulnerabili e sulle condizioni a loro destinate; inoltre, a partire da settembre 2024, i venditori riportino a cadenza annuale, nelle bollette dei propri clienti finali domestici titolari di un contratto a condizioni di mercato libero un testo che sarà definito dall'Autorità sui diritti dei clienti vulnerabili e sulle condizioni a loro destinate;
 - iii. relativamente ai clienti domestici serviti nell'ambito del FUI, nel corso del mese di ottobre 2023, i relativi esercenti informino i propri clienti:
 - a. qualora siano già stati identificati come vulnerabili con le modalità di cui alla deliberazione 102/2023/R/com, del fatto che a questi saranno applicate le condizioni di fornitura definite dall'Autorità per tale tipologia di cliente;
 - b. nel caso non siano già stati identificati come vulnerabili, della possibilità di comunicare la propria eventuale condizione di vulnerabilità per poter beneficiare delle predette condizioni di fornitura con le modalità indicate dal venditore, ai sensi della deliberazione 102/2023/R/com;
 - iv. a integrazione degli obblighi informativi previsti dal Codice di condotta commerciale e all'interno della Scheda sintetica, sia prevista una specifica comunicazione che renda consapevoli i clienti finali, nell'ambito della fase precontrattuale, dei diritti dei clienti vulnerabili e di come richiedere al venditore le condizioni loro destinate;
 - v. al fine di facilitare il confronto tra le offerte a disposizione del cliente finale e rafforzare la sua consapevolezza nella fase di scelta, il venditore consegna, al cliente identificato come vulnerabile, in occasione della proposta di una offerta di gas naturale e in ogni caso prima della conclusione del contratto, una Scheda sintetica relativa al servizio di tutela della vulnerabilità compilata come indicato sul sito dell'Autorità;

- vi. entro la data di invio della comunicazione rivolta ai clienti serviti in tutela gas, i venditori nel proprio sito *internet* pubblichino: (a) un'informativa relativa ai requisiti che devono essere soddisfatti perché un cliente sia qualificato come vulnerabile, e alle modalità per accedere alle condizioni di fornitura definite dell'Autorità per tale tipologia di clienti; nonché (b) un collegamento alla pagina del sito dell'Autorità dedicata ai diritti dei clienti vulnerabili;
- in merito agli orientamenti riguardanti le misure specifiche per l'adeguamento del Codice di condotta commerciale e del Regolamento di funzionamento del Portale Offerte alla rimozione del servizio di tutela gas (*sub F*), sia opportuno:
 - i. confermare l'eliminazione, a decorrere dall'1 gennaio 2024, delle Schede di confrontabilità di cui agli Allegati 1, 2 e 3 del Codice di condotta commerciale;
 - ii. prevedere l'inserimento, con adeguata evidenza, della stima della spesa annua delle condizioni di fornitura rivolte ai clienti vulnerabili di gas naturale, nella pagina dei risultati di ricerca del Portale Offerte, esclusivamente per gli utenti che indichino di essere clienti vulnerabili nella pagina di richiesta delle informazioni funzionali al calcolo della spesa annua delle offerte ivi visualizzate;
 - iii. confermare l'eliminazione dei riferimenti ai servizi di tutela all'interno del Codice di condotta commerciale a decorrere dall'1 gennaio 2024;
 - iv. adeguare il Regolamento di funzionamento del Portale Offerte alle disposizioni di cui al presente provvedimento;
- sia necessario – in ragione del fatto che non sia possibile per i venditori ricorrere ad acconti e conguagli della fatturazione legati alle tempistiche di disponibilità del valore mensile della componente $C_{MEM,M}$ - prevedere specifici adeguamenti del TIF a valere nei casi in cui sia disponibile un dato di misura effettivo riferito a data successiva all'ultimo giorno dell'ultimo mese di fatturazione;
- sia opportuno rinviare a successivo procedimento la revisione della disciplina della Bolletta 2.0 in ragione dell'imminente cessazione dei servizi di tutela nel 2024, valutando in quella sede, anche l'opportunità di estendere le disposizioni ivi contenute attualmente applicate nell'ambito dei servizi di tutela anche ai clienti vulnerabili;
- sia opportuno disporre la pubblicazione del nuovo testo delle disposizioni del TIVG, con efficacia 1 gennaio 2024, come derivante dagli interventi previsti dal presente provvedimento

DELIBERA

Articolo 1

TIVG con efficacia dall'1 gennaio 2024

- 1.1 Con efficacia dall'1 gennaio 2024, l'Allegato A alla deliberazione ARG/elt 64/09 è sostituito con l'Allegato A al presente provvedimento, di cui forma parte integrante e

sostanziale, contenente altresì una tavola di concordanza della nuova numerazione del TIVG rispetto alla numerazione in vigore fino al 31 dicembre 2023.

Articolo 2

Condizioni di fornitura riservate ai clienti finali precedentemente serviti in tutela

- 2.1 Ciascun venditore è tenuto a proporre ai propri clienti finali riforniti nell'ambito del servizio di tutela gas non già identificati, secondo le modalità di cui alla deliberazione 102/2023/R/com, come clienti vulnerabili mediante la comunicazione di cui al comma 3.1:
- a) 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 appartenenti rispettivamente alle tipologie contrattuali di cui al comma 2.3, lettera a) e di cui al comma 2.3, lettera b) del TIVG, e in corso di validità al momento della comunicazione;
 - b) la data di effettuazione della stima della spesa annua di cui alla precedente lettera a).
- 2.2 La stima della spesa annua di cui al comma 2.1, lettera a), è calcolata secondo i criteri di calcolo del Regolamento di funzionamento del Portale Offerte; inoltre:
- a) per i clienti domestici, la spesa è calcolata sulla base 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 e, qualora il confronto tra offerte non dovesse restituire un risultato univoco di convenienza economica per tutti i livelli di consumo, il venditore seleziona l'offerta più conveniente anche sulla base dell'uso prevalente del gas naturale da parte del cliente finale e indica al cliente i criteri alla base della scelta;
 - b) per i condomini uso domestico, la stima della spesa annua è basata su un livello di consumo e un profilo individuati dal venditore secondo criteri specificati nella comunicazione che tengano conto anche dell'uso prevalente del gas naturale da parte del cliente.
- 2.3 Qualora il cliente finale, entro il termine e con le modalità indicate nella comunicazione di cui al comma 3.1, non aderisca alle condizioni di fornitura di cui al precedente comma 2.1 né sottoscriva un diverso contratto di mercato libero con il medesimo o altro venditore, il venditore continua a erogare la fornitura, a partire da gennaio 2024, applicando al cliente le condizioni delle offerte PLACET di gas naturale di cui alla deliberazione 555/2017/R/COM con le deroghe di cui ai commi 2.4 e 2.5.
- 2.4 Con riferimento alle condizioni contrattuali, in luogo di quanto previsto al comma 10.2 della deliberazione 555/2017/R/COM, il venditore è tenuto a inviare al cliente finale le bollette nel formato (dematerializzato ovvero cartaceo) già concordato precedentemente.

2.5 Con riferimento alle condizioni economiche, al cliente finale sono applicate le condizioni previste per le offerte PLACET a prezzo variabile dove:

- a) P_{FIX} , espresso in quota punto di riconsegna (€/PDR/anno), è la componente del prezzo liberamente determinata dal venditore e mantenuta invariabile per 12 (dodici) mesi dalla data di efficacia delle condizioni di fornitura;
- b) P_{VOL} , espresso in €/Smc è pari a:

$$P_{VOL} = P_{INGM} + \alpha$$

dove:

- P_{INGM} è il prezzo a copertura dei costi di approvvigionamento del gas naturale, pari alla media mensile del prezzo PSV, determinato con le modalità di cui all'articolo 6 del TIVG e pubblicato sul sito *internet* dell'Autorità;
- α è un valore fissato dall'Autorità, pari alla somma della componente CCR e della quota variabile della componente QVD definite ai sensi del TIVG e invariabile per 12 (dodici) mesi dalla data di efficacia delle condizioni di fornitura, a copertura degli ulteriori costi di approvvigionamento e consegna del gas naturale al cliente finale.

2.6 Le deroghe di cui ai commi 2.4 e 2.5 trovano applicazione unicamente con riferimento ai clienti precedentemente serviti in tutela e hanno durata pari a 12 (dodici) mesi dalla data di efficacia delle condizioni di fornitura. Alla scadenza, il venditore comunica il rinnovo delle condizioni contrattuali ed economiche dell'offerta PLACET di gas naturale a prezzo variabile secondo le modalità e tempistiche di cui all'articolo 14 della deliberazione 555/2017/R/COM.

2.7 Nel mese di dicembre 2023, il venditore è tenuto a mettere a disposizione dei clienti finali cui si applicano le condizioni di cui al comma 2.3 la relativa documentazione contrattuale.

2.8 A decorrere dall'1 gennaio 2024, ciascun venditore applica, ai propri clienti finali riforniti nell'ambito del servizio di tutela gas identificati, secondo le modalità di cui alla deliberazione 102/2023/R/com, come clienti vulnerabili 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.

2.9 Con riferimento ai clienti serviti in tutela alla data del 31 dicembre 2023, il venditore può esercitare il diritto di recesso successivamente all'1 gennaio 2024 secondo le modalità e le tempistiche previste dalla regolazione vigente.

Articolo 3

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

3.1 Nel corso del mese di settembre 2023, ciascun venditore invia ai propri clienti finali serviti in tutela gas una comunicazione, anche contestualmente all'invio della bolletta

purché mediante un foglio o un file separato dalla bolletta medesima, contenente almeno le seguenti informazioni relative a:

- a) la data di rimozione del servizio di tutela e il conseguente venir meno delle condizioni di fornitura correntemente loro applicate e a cui hanno diritto fino al 31 dicembre 2023;
- b) la disponibilità, a titolo gratuito, del Portale Offerte, indicando i riferimenti al relativo sito *internet*, sul quale effettuare il confronto tra le offerte di mercato libero;
- c) la disponibilità, a titolo gratuito, del Portale Consumi, indicando i riferimenti al relativo sito *internet*, sul quale consultare i consumi del proprio contratto di fornitura;
- d) la possibilità di ottenere informazioni sulle modalità di scelta delle offerte di mercato libero e sui propri diritti (anche relativi ai clienti vulnerabili nel caso di comunicazione rivolta ai clienti domestici) attraverso lo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente, indicando i riferimenti al sito *internet* e al numero verde nonché al *link* della pagina *internet* dell'Autorità rivolta ai consumatori <http://www.arera.it/consumatori>;

nonché:

- e) in caso di cliente domestico già identificato come vulnerabile con le modalità di cui alla deliberazione 102/2023/R/com:
 - i. le condizioni che qualificano un cliente come vulnerabile ai sensi del decreto-legge 9 agosto 2022, n. 115 convertito con legge 21 settembre 2022, n. 142, 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, 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;
 - 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 dall'1 gennaio 2024, nel servizio di tutela della vulnerabilità;
- f) in tutti i casi diversi da quelli della precedente lettera e):
 - i. nel caso di clienti domestici, la possibilità di comunicare la propria eventuale condizione di vulnerabilità come definita dal decreto-legge 9 agosto 2022, n. 115 convertito con legge 21 settembre 2022, n. 142 con le modalità indicate dal venditore, ai sensi della deliberazione 102/2023/R/com, specificando che qualora la condizione fosse soddisfatta il cliente avrebbe diritto a scegliere di

- essere servito nel servizio di tutela della vulnerabilità di cui al TIVG, caratterizzato da condizioni contrattuali ed economiche definite dall'Autorità;
- ii. la facoltà del cliente di scegliere, con lo stesso venditore, l'offerta di mercato libero più conveniente di cui al comma 2.1, evidenziando le motivazioni che hanno portato all'individuazione di tale offerta sulla base dei criteri di cui al comma 2.2, 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 di cui al comma 2.1, 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, secondo quanto previsto al comma 2.3, delle condizioni economiche del contratto di tutela gas, illustrata con le modalità di cui al comma 13.1 del Codice di condotta commerciale e contenente le informazioni di cui al comma 13.3 e l'impatto della variazione della spesa annua calcolata secondo i criteri di cui al comma 13.8 del Codice medesimo, condizioni che troveranno applicazione, laddove il cliente non proceda ad alcuna delle scelte di cui ai precedenti punti, a partire dall'1 gennaio 2024.

3.2 Fatta salva prova contraria, la suddetta comunicazione si presume ricevuta trascorsi 10 giorni dall'invio effettuato da parte del venditore.

Articolo 4

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

- 4.1 In tutte le bollette emesse tra settembre e dicembre 2023 dei propri clienti finali titolari di punti di riconsegna appartenenti alla tipologia di cui al comma 2.3, lettera a) del TIVG e titolari di un contratto a condizioni di 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 definiti ai sensi del comma 10.3, lettera b., della Bolletta 2.0.
- 4.2 A partire dall'1 settembre 2024, in almeno una bolletta all'anno dei propri clienti finali domestici titolari di punti di riconsegna appartenenti alla tipologia di cui al comma 2.3, lettera a) del TIVG, titolari di un contratto a condizioni di 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 definiti ai sensi del comma 10.3, lettera b., della Bolletta 2.0.

Articolo 5

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

5.1 Nel corso mese di ottobre 2023, ciascun FUI invia ai propri clienti finali titolari di punti di riconsegna appartenenti alla tipologia di cui al comma 2.3, lettera a) del TIVG una comunicazione, anche contestualmente all'invio della bolletta purché mediante un foglio o un file separato dalla bolletta medesima, contenente informazioni relative a: in caso di cliente già identificato come vulnerabile con le modalità di cui alla deliberazione 102/2023/R/com:

- i. le condizioni che qualificano un cliente come vulnerabile ai sensi del decreto-legge 9 agosto 2022, n. 115 convertito con legge 21 settembre 2022, n. 142, e il fatto che sia stato identificato come cliente vulnerabile;
 - ii. il fatto che, a partire dall'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;
- b) in tutti i casi diversi da quelli della precedente lettera a):
- i. sulla possibilità di comunicare la propria eventuale condizione di vulnerabilità come definita dal decreto-legge 9 agosto 2022, n. 115 convertito con legge 21 settembre 2022, n. 142 con le modalità indicate dal venditore, ai sensi della deliberazione 102/2023/R/com, 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>.

5.2 Ciascun FD_D applica le disposizioni di cui al comma 5.1 ai clienti dal medesimo serviti ai sensi del comma 28.1, lettera b) punto ii. del TIVG.

Articolo 6

Modifiche al Codice di condotta commerciale, al TIF, al Regolamento di funzionamento del Portale Offerte, alla disciplina delle offerte Placet e alla disciplina del recesso

6.1 Con decorrenza 1 gennaio 2024, il Codice di condotta commerciale è modificato come segue:

- i. al comma 1.1:

- a) è eliminata la seguente frase “, ivi incluse le offerte che al riguardo prevedono uno sconto rispetto ai servizi di tutela definiti dall’Autorità” dalla definizione di offerta a prezzo variabile;
- b) è eliminata la seguente definizione:
- **servizio di tutela** è il servizio che l’esercente la vendita di gas naturale è tenuto ad offrire ai propri clienti, ai sensi dell’articolo 1, comma 3, della Legge n. 125/07
- c) è inserita la seguente definizione:
- **servizio di tutela della vulnerabilità** è il servizio erogato ai clienti vulnerabili di gas naturale ai sensi del decreto-legge 115/22;
- ii. il comma 3.4, è eliminato;
- iii. al comma 9.1, la lettera i. è sostituita dalla seguente:
- “i. la possibilità, qualora rientri nella categoria dei clienti vulnerabili di cui alla normativa vigente e si identifichi come tale con le modalità indicate dal venditore, ai sensi della deliberazione 102/2023/R/com, di scegliere il servizio di tutela della vulnerabilità a condizioni contrattuali ed economiche definite dall’Autorità;”
- iv. al comma 9.2, la seguente frase: “, e la Scheda di confrontabilità della spesa di cui al comma 9.1, lettera i.” è eliminata;
- v. è aggiunto il seguente comma 9.7:
- “9.7 In occasione della proposta di una offerta di gas naturale ad un cliente identificato come vulnerabile ai sensi della normativa vigente e in ogni caso prima della conclusione del contratto, il cliente finale deve ricevere, oltre alle informazioni di cui al presente articolo, la Scheda sintetica relativa al servizio di tutela della vulnerabilità compilata come indicato sul sito dell’Autorità.”
- vi. al comma 12.2, la seguente frase: “e la Scheda di confrontabilità della spesa di cui all’articolo 9, comma 9.1, lettera i.” è eliminata;
- vii. il Titolo VI – Schede di confrontabilità è eliminato e gli articoli del Titolo VII – Indicatori sintetici di prezzo e del Titolo VIII – Scheda sintetica sono conseguentemente rinumerati;
- viii. al comma 29.1, lettera a., la frase “Per ottenere ulteriori informazioni generali sui propri diritti, anche relativi agli obblighi di servizio pubblico universale dei venditori, e in merito al Codice di condotta commerciale, che impone precise regole di comportamento per i venditori, consulti il sito dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente www.arera.it o chiami il numero verde 800.166.654” è sostituita dalla seguente: “Se Lei è un cliente vulnerabile, come definito dalla normativa vigente, può scegliere, in alternativa all’offerta di cui alla presente Scheda, le condizioni economiche e contrattuali di fornitura definite

dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente. Per ottenere ulteriori informazioni generali sui propri diritti, anche relativi agli obblighi di servizio pubblico universale dei venditori, e in merito al Codice di condotta commerciale, che impone precise regole di comportamento per i venditori, consulti il sito dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente www.arera.it/consumatori o chiami il numero verde 800.166.654.”;

ix. gli Allegati 1, 2 e 3 sono eliminati e l'Allegato 4 è rinumerato come Allegato 1.

6.2 Con decorrenza 1 gennaio 2024, il TIF è modificato come segue:

- a) al comma 1.1, dopo il verbo “valgono” sono inserite le parole “le definizioni di cui alla Bolletta 2.0 e,”;
- b) all'articolo 5 è aggiunto il seguente comma:
“5.1bis Il venditore del servizio di tutela della vulnerabilità, nel caso sia disponibile un dato di misura effettivo o un'autolettura di cui al comma 5.1, lettere a) e b), riferiti a data successiva all'ultimo giorno dell'ultimo mese oggetto di fatturazione, è tenuto a contabilizzare nella bolletta sintetica di periodo solo consumi sino all'ultimo giorno dell'ultimo mese oggetto di fatturazione, utilizzando allo scopo la lettura ricondotta riferita all'ultimo giorno dell'ultimo mese oggetto di fatturazione, determinata in base ai dati di misura effettivi o all'autolettura disponibili.”.

6.3 Il Regolamento di funzionamento del Portale Offerte è modificato come segue:

- a) con decorrenza 1 aprile 2023, al comma 10.6 sono abrogate le parole “In relazione alle ricerche effettuate per i clienti non domestici di energia elettrica, l'indicazione della spesa annua stimata connessa al servizio di maggior tutela è riportata esclusivamente nell'elenco delle offerte a prezzo variabile, ordinata in coerenza a quanto previsto al comma 10.3. In relazione a tali ricerche, deve essere data chiara evidenza dei requisiti dimensionali che permettono al cliente l'accesso al servizio. Il presente articolo non trova applicazione con riferimento alle ricerche effettuate per i clienti non domestici di gas naturale.”;
- b) con decorrenza 1 gennaio 2024:
 - i. la definizione di servizi di tutela è sostituita dalla seguente definizione:
“**servizi di tutela** sono il servizio di maggior tutela dell'energia elettrica, disciplinato ai sensi del TIV, e il servizio di tutela della vulnerabilità del gas naturale, disciplinato ai sensi del TIVG;”;
 - ii. il comma 10.6 è sostituito dal seguente comma:
“10.6 In relazione alle ricerche effettuate per i clienti domestici di energia elettrica e per i clienti domestici di gas naturale che si dichiarano di avere diritto al servizio di tutela della vulnerabilità, l'elenco delle offerte sia a prezzo variabile che a prezzo fisso contiene anche l'indicazione della spesa annua stimata connessa ai servizi di tutela definiti dall'Autorità, con modalità atte a garantire una chiara e

distinta evidenza rispetto alle altre offerte ivi presenti anche mediante il ricorso ad apposite soluzioni grafiche. Per i servizi di tutela, in luogo della pagina di dettaglio di cui all'Articolo 12, è previsto il rimando alla sezione di cui al comma 7.1, lettera c), punto iii.”;

- iii. al comma 17.3, lettera b), punto i. dopo le parole “servizio di tutela” sono aggiunte le parole “della vulnerabilità”.

6.4 Con decorrenza 1 ottobre 2023, il comma 17.1, lettera b) della deliberazione 555/2017/R/COM è sostituito dal seguente comma:

- “b. la componente del prezzo P_{VOL} di cui al comma 15.2 è definita in ogni mese pari a:

$$P_{VOL} = P_ING_M + \alpha$$

dove:

- P_ING_M espresso in €/Smc, è il prezzo a copertura dei costi di approvvigionamento del gas naturale nel mese m pari alla media mensile del prezzo PSV, determinata come segue:
 - i. se il giorno di riferimento (giorno G) è un giorno lavorativo, la media dei prezzi *bid* e *offer* “*Day-Ahead*”, pubblicati da ICIS Heren nel report ESGM (*European Spot Gas Markets*) all'interno della sezione “*PSV Price Assessment*”, nel giorno lavorativo antecedente il giorno di riferimento, espressi in €/MWh;
 - ii. se il giorno di riferimento (giorno G) ricade in un fine settimana o in una festività, la media dei prezzi *bid* e *offer* “*Weekend*”, pubblicati da ICIS Heren nel report ESGM (*European Spot Gas Markets*) all'interno della sezione “*PSV Price Assessment*”, nel giorno lavorativo antecedente il giorno di riferimento, espressi in €/MWh;
 - iii. i giorni lavorativi e le festività sono individuati in base alla metodologia di *assessment* di ICIS Heren. I valori sono convertiti in €/Smc secondo un fattore di conversione pari a 3,852/3,6/100;
- α , espresso in €/Smc, è il valore del parametro liberamente definito da ciascun venditore, fissato e invariabile per 12 mesi dalla data di attivazione della fornitura, a copertura degli ulteriori costi di approvvigionamento e consegna del gas naturale al cliente finale.”.

6.5 Con decorrenza 1 gennaio 2024, il comma 7.2 dell'Allegato A2 alla deliberazione 783/2017/R/COM è sostituito dal seguente comma:

- “7.2 Il diritto di recesso del venditore può essere esercitato in tutti i casi, ad eccezione dei clienti serviti nel servizio di maggior tutela dell'energia elettrica e nell'ambito dei servizi di ultima istanza del gas naturale. In caso di recesso nei confronti di un cliente servito nel servizio di tutela della vulnerabilità, il venditore è tenuto ad informare il cliente medesimo che, in assenza della

sottoscrizione di un nuovo contratto con diverso venditore, continuerà ad essere servito alle medesime condizioni nell'ambito dei servizi di ultima istanza.”.

Articolo 7

Disposizioni transitorie e finali

- 7.1 Ai fini del monitoraggio dei prezzi applicati ai clienti finali precedentemente serviti in tutela, i venditori sono tenuti a comunicare la componente P_{FIX} di cui al comma 2.5. lettera a), il numero di clienti serviti alle condizioni di cui al comma 2.3 nonché le altre informazioni funzionali al suddetto monitoraggio. Le modalità e le tempistiche di adempimento a tale obbligo sono definite con determina del Direttore della Direzione Mercati *Retail* e Tutele del Consumatore di Energia.
- 7.2 Entro il 30 settembre 2023, i venditori che servono i clienti finali domestici, ad eccezione del FUI e dell'FD_D, pubblicano nel proprio sito *internet* un'informativa relativa ai requisiti che qualificano un cliente come vulnerabile e alle modalità per accedere alle condizioni definite dell'Autorità per tale tipologia di cliente nonché un *link* alla pagina *internet* dell'Autorità rivolta ai consumatori <http://www.arera.it/consumatori>.
- 7.3 Il facsimile della Scheda sintetica relativa al servizio di tutela della vulnerabilità e le modalità di compilazione della Scheda medesima sono definiti con determina del Direttore della Direzione Mercati *Retail* e Tutele del Consumatore di Energia.
- 7.4 È rinviata a successivo procedimento la revisione della disciplina della Bolletta 2.0.
- 7.5 Il presente provvedimento, il Codice di condotta commerciale, il Regolamento di funzionamento del Portale Offerte, la deliberazione 555/2017/R/COM, il TIF e la deliberazione 783/2017/R/COM come risultanti dalle modifiche apportate da presente provvedimento sono pubblicati sul sito *internet* dell'Autorità www.arera.it.

14 marzo 2023

IL PRESIDENTE
Stefano Besseghini