

DETERMINAZIONE 20 NOVEMBRE 2023

INTEGRAZIONE DEL FACSIMILE DELLA SCHEDA SINTETICA DEL SERVIZIO DI TUTELA DELLA  
VULNERABILITÀ

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

**VISTI:**

- la direttiva 2009/73/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 13 luglio 2009;
- la direttiva (UE) 2019/944 del Parlamento europeo e del Consiglio del 5 giugno 2019;
- il Regolamento (CE) 715/2009 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 13 luglio 2009;
- la legge 5 febbraio 1992, n. 104 (di seguito: legge 104/92);
- la legge 14 novembre 1995, n. 481 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;
- 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;
- 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);
- 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, recante "Bolletta 2.0: criteri per la trasparenza delle bollette per i consumi di elettricità e/o gas distribuito a mezzo di reti urbane" (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;
- la deliberazione dell’Autorità 1 febbraio 2018, 51/2018/R/COM e, in particolare, l’Allegato A alla medesima deliberazione (di seguito: Regolamento di funzionamento del Portale Offerte);
- la deliberazione dell’Autorità 1 giugno 2021, 230/2021/R/GAS;
- la deliberazione dell’Autorità 30 settembre 2021, 409/2021/R/GAS;
- la deliberazione dell’Autorità 30 marzo 2022, 143/2022/R/COM;
- la deliberazione dell’Autorità 30 marzo 2022, 147/2022/R/GAS;
- la deliberazione dell’Autorità 30 marzo 2022, 148/2022/R/COM;
- la deliberazione dell’Autorità 27 aprile 2022, 189/2022/R/GAS;
- la deliberazione dell’Autorità 10 maggio 2022, 209/2022/R/COM;
- la deliberazione dell’Autorità 30 giugno 2022, 296/2022/R/GAS;
- la deliberazione dell’Autorità 29 luglio 2022, 372/2022/R/GAS;
- la deliberazione dell’Autorità 29 luglio 2022, 374/2022/R/GAS;
- la deliberazione dell’Autorità 11 ottobre 2022, 489/2022/R/COM;
- la deliberazione dell’Autorità 29 novembre 2022, 637/2022/R/COM;
- la deliberazione dell’Autorità 14 marzo 2023, 100/2023/R/COM;
- la deliberazione dell’Autorità 14 marzo 2023, 102/2023/R/GAS;
- la determina 26 luglio 2023, 1/2023 – DIME (di seguito: determina 1/2023 – DIME);
- il Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali (di seguito: Codice di condotta commerciale);
- il Testo integrato delle attività di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi dal gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane, come da ultimo modificato e integrato (TIVG).

#### **CONSIDERATO CHE:**

- l’articolo 2, comma 12, lettera h), della legge 481/95, intesta all’Autorità il potere di emanare direttive concernenti la produzione e l’erogazione dei servizi di pubblica utilità nei settori dell’energia elettrica e del gas naturale, ivi compresa la vendita al dettaglio;
- l’articolo 1, comma 3, del decreto-legge 73/07, 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 servizio di tutela gas o 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;
- 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 da 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 domestici:
    - a) che si trovano in condizioni economicamente svantaggiate ai sensi dell'articolo 1, comma 75, della legge 124/17;
    - b) che rientrano tra i soggetti con disabilità ai sensi dell'articolo 3 della legge 104/92;
    - c) le cui utenze sono ubicate nelle isole minori non interconnesse;
    - d) le cui utenze sono ubicate in strutture abitative di emergenza a seguito di eventi calamitosi;
    - e) di età superiore ai 75 anni.

**CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:**

- in attuazione delle disposizioni richiamate al precedente gruppo di considerati, con la deliberazione 100/2023/R/COM l'Autorità ha previsto un percorso di superamento graduale del servizio di tutela gas da completare entro gennaio 2024;
- la delibera, tra l'altro, stabilisce:
  - le modalità per la rimozione del servizio di tutela del gas naturale a decorrere dall'1 gennaio 2024 e la regolazione dei clienti vulnerabili come identificati dal decreto Aiuti bis;
  - gli obblighi informativi dei venditori sulla rimozione del servizio di tutela gas e sui diritti dei clienti vulnerabili;
  - gli interventi sul Codice di condotta commerciale e sul Portale Offerte, conseguenti alla rimozione delle tutele di prezzo (elettrico e gas);
- con riferimento alla regolazione dei clienti vulnerabili, a decorrere dall'1 gennaio 2024, ciascun venditore applica, ai propri clienti finali riforniti nell'ambito del servizio di tutela gas identificati come clienti vulnerabili secondo le modalità di cui alla deliberazione 102/2023/R/GAS e che non abbiano sottoscritto un contratto di mercato libero con il medesimo o altro venditore, le condizioni di fornitura del servizio di tutela della vulnerabilità di cui al TIVG, caratterizzato da condizioni economiche stabilite dall'Autorità con modalità analoghe a quelle previste per il servizio di tutela gas e dalle stesse condizioni contrattuali dell'offerta PLACET di gas naturale di cui alla deliberazione 555/2017/R/COM, ad eccezione della modalità di ricezione della bolletta, che sarà quella già concordata con il proprio venditore;
- a partire dalla medesima data di cui al precedente alinea, i clienti che soddisfano i requisiti

per essere classificati come vulnerabili ai sensi del decreto Aiuti bis e che non siano già stati identificati come tali dal venditore, potranno richiedere a venditori del mercato libero l'applicazione delle condizioni del servizio di tutela della vulnerabilità;

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

#### **CONSIDERATO, INFINE, CHE:**

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

#### **RITENUTO CHE:**

- sia opportuno integrare le informazioni del facsimile della Scheda sintetica del servizio di tutela della vulnerabilità al fine di rafforzare ulteriormente la trasparenza delle informazioni veicolate dal venditore al cliente finale in merito al servizio di tutela della vulnerabilità, migliorando ulteriormente la confrontabilità del servizio medesimo con le offerte di mercato libero, per le quali il venditore è tenuto a fornire la Scheda sintetica di cui all'Allegato 4 del Codice di condotta commerciale in occasione della proposta e in ogni caso prima della conclusione del contratto di fornitura;
- più in particolare, sia opportuno che:

- la sezione “Metodi e canali di pagamento” sia compilata dai venditori sulla base dei metodi e canali di pagamento che mettono a disposizione del cliente finale (di cui almeno uno gratuito);
  - la sezione “Garanzie richieste al cliente” sia integrata con l’importo del deposito cauzionale previsto per i clienti non titolari di bonus sociale;
  - la sezione “Altre voci di costo” sia compilata dai venditori sulla base dei corrispettivi e delle componenti definiti dall’Autorità, riportando la descrizione sintetica e i costi espressi nel loro valore effettivo unitario vigente delle componenti di trasporto e gestione del contatore e degli oneri di sistema; è fatta salva la facoltà dei venditori di rimandare ad un riferimento esterno che contenga i valori aggiornati delle componenti medesime;
  - la sezione “Sconti e/o bonus” sia integrata con l’indicazione dello sconto previsto in caso di scelta del formato dematerializzato di recapito della bolletta e dell’addebito automatico dell’importo fatturato di cui all’articolo 13, comma 6, della Bolletta 2.0;
  - sia inserita la sezione “Diritto di ripensamento”;
- sia di conseguenza opportuno sostituire l’Allegato A alla determina 1/2023 – DIME con l’allegato al presente provvedimento

### **DETERMINA**

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

20 novembre 2023

Il Direttore