

**DETERMINAZIONE 26 LUGLIO 2023**

**DEFINIZIONE DEL FACSIMILE E DELLE MODALITÀ DI COMPILAZIONE 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 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;
- 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 attraverso il modulo di autocertificazione di cui alla deliberazione 102/2023/R/GAS, 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.

#### **RITENUTO CHE:**

- sia opportuno prevedere che il facsimile della Scheda sintetica del servizio di tutela della vulnerabilità sia pubblicato sul sito *internet* dell'Autorità come allegato al presente provvedimento e che:
  - 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 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 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

#### **DETERMINA**

1. di approvare l'Allegato A alla presente determinazione, che ne costituisce parte integrante e sostanziale, recante "*Facsimile di Scheda sintetica – Servizio di tutela della vulnerabilità*";
2. di prevedere che il riquadro "Spesa annua stimata in €/anno (escluse imposte e tasse)" sia compilato dai venditori sulla base delle informazioni aggiornate e pubblicate con cadenza mensile in un'apposita sezione del sito *internet* dell'Autorità;
3. di prevedere che 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;
4. di pubblicare la presente determina e il relativo allegato sul sito *internet* dell'Autorità ([www.arera.it](http://www.arera.it)).

26 luglio 2023

Il Direttore

*Andrea Galliani*