



Progetto Consumatore Tutelato

Programma generale di intervento della Regione Lazio con l'utilizzo dei fondi del Ministero delle Imprese e del Made in Italy ai sensi del D.M. 6 maggio 2022

PASSAGGIO AL MERCATO LIBERO DEL GAS

Il mercato tutelato per il gas, è una modalità di fornitura in cui l'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA), in quanto garante, stabilisce mensilmente i prezzi e le condizioni contrattuali e verifica l'assenza di pratiche anticoncorrenziali. La logica dietro questo mercato è assicurare tariffe e condizioni di fornitura più favorevoli, soprattutto per i consumatori considerati più vulnerabili dal punto di vista economico/sociale, con assegnazione di specifiche aree/mercati (città, province ecc.) a determinati fornitori che in tal modo assicurano la copertura del servizio.

Il mercato tutelato, però, ha dovuto cedere di fronte alla liberalizzazione del mercato dell'energia stabilita a livello europeo, nonostante il passaggio sia stato più volte oggetto di rinvio/proroga. Nello specifico, il passaggio progressivo dal mercato tutelato a quello libero per il gas è stato dal 10 gennaio 2024, sia per le famiglie che per i condomini.

Per garantire alcuni soggetti (considerati da tutelare con particolare attenzione) definiti "vulnerabili" sarà concesso a questi ultimi di mantenere un sistema di fornitura analogo al mercato tutelato. Per tutti gli altri utenti, invece, sono state stabilite delle regole specifiche che disciplinano il passaggio senza alcuna interruzione, dall'una all'altra modalità del mercato. ARERA, infatti, stabilisce che i venditori, ciascuno per i propri clienti del mercato tutelato, devono assicurare in ogni caso la continuità della fornitura, nonché adeguati obblighi informativi.

A settembre 2023, le famiglie e i condomini che si trovavano ancora nel servizio di tutela gas devono aver ricevuto (normalmente unitamente alla bolletta), una comunicazione da parte del proprio venditore nella quale è stata evidenziata la possibilità di scegliere l'offerta di mercato libero più conveniente, in termini di spesa annua stimata, tra le offerte in corso di validità del venditore stesso al momento della comunicazione. Ovviamente non c'è alcun vincolo per il consumatore, di rimanere con il venditore del mercato tutelato, potendo in ogni caso scegliere un nuovo fornitore di gas sul mercato libero. Nel corso del mese di ottobre 2023, tutti i Fornitori di Ultima Istanza (FUI) hanno l'obbligo di inviare ai propri clienti una comunicazione differenziata tra clienti vulnerabili e non. Nel primo caso, devono informare il cliente del fatto di essere stato individuato come vulnerabile e che verrà servito nel servizio di tutela vulnerabilità a partire da gennaio 2024, illustrandone le condizioni contrattuali ed economiche. Per tutti gli altri clienti, la comunicazione contiene l'avviso della possibilità di comunicare la propria eventuale vulnerabilità e le condizioni economiche e contrattuali del servizio di tutela della vulnerabilità. Inoltre, in tutte le bollette emesse tra settembre e dicembre 2023 e almeno una volta l'anno a partire da settembre 2024, i venditori hanno l'obbligo di inserire una comunicazione istituzionale, definita dall'Autorità, indirizzata a tutti i clienti del mercato libero e relativa ai diritti dei clienti vulnerabili.

Se il cliente finale non ha sottoscritto né le nuove condizioni di fornitura proposte dal venditore, né un diverso contratto di mercato libero con lo stesso o con altro venditore, a partire dal 1 gennaio 2024 il venditore ha continuato a erogare il servizio con condizioni economiche e contrattuali simili a quelle delle offerte PLACET (a Prezzo Libero A Condizioni Equiparate di Tutela - PLACET), che obbliga tutti i venditori a inserire nel proprio pacchetto di proposte commerciali, un'offerta rivolta alle famiglie e alle piccole imprese chiara e comprensibile, a prezzi determinati liberamente dal venditore e rinnovate ogni 12 mesi, ma con condizioni contrattuali definite in modo inderogabile dall'Autorità.

Per quanto riguarda i clienti vulnerabili, invece, si seguono regole distinte. Intanto possono qualificarsi "vulnerabili" i clienti domestici che, alternativamente:

- si trovano in condizioni economicamente svantaggiate (ad esempio percettori di bonus);
- sono soggetti con disabilità ai sensi dell'articolo 3 legge 104/92;
- hanno un'utenza in una struttura abitativa di emergenza a seguito di eventi calamitosi;
- hanno un'età superiore ai 75 anni.

La qualifica di utente vulnerabile dovrebbe essere effettuata in automatico dal venditore attuale ma se il cliente non è stato identificato come vulnerabile, pur avendone le caratteristiche, può richiedere al proprio o altro venditore di essere servito nel servizio di tutela della vulnerabilità, anche attraverso il modulo ricevuto dal proprio venditore lo scorso mese di settembre 2023 ovvero utilizzando il modulo reperibile all'indirizzo web: https://www.arera.it/fileadmin/allegati/consumatori/verso_la_fine_del_mercato_tutelato/autocertificazione_vulnerabilita_gas.pdf

Per i clienti di gas naturale vulnerabili forniti nel servizio di tutela, a partire dal 10 gennaio 2024, il venditore continua ad erogare la fornitura con il servizio di tutela della vulnerabilità, seguendo le condizioni economiche definite per il servizio di tutela gas dall'Autorità e con le condizioni contrattuali dell'offerta PLACET di gas naturale (tranne per la modalità di ricezione della bolletta, che rimarrà la stessa utilizzata dal cliente nel servizio di tutela). Ovviamente anche il cliente vulnerabile può in ogni momento scegliere un'offerta del mercato libero, con le modalità e tempistiche previste dalla regolazione. Allo stesso modo, un cliente vulnerabile che si trova già nel mercato libero può richiedere di essere fornito alle condizioni definite dall'Autorità (servizio di tutela della vulnerabilità).

Per quanto riguarda la possibilità per il consumatore di informarsi sulle tariffe, prezzi base e più in generale sui propri diritti, sono stati attivati diversi indirizzi web da parte dell'ARERA e nello specifico:

- <https://www.sportelloperilconsumatore.it/> - dove è possibile consultare tutta la normativa, le decisioni, i regolamenti e le indicazioni dell'Autorità a tutela dei consumatori;
- <https://www.ilportaleofferte.it/portaleOfferte/> - dove è possibile reperire e confrontare tutte le offerte pubblicate dai venditori sul mercato, confrontando tariffe e modalità di pagamento/fatturazione;
- <https://www.consumienergia.it/portaleConsumi/> - dove è possibile per ciascun consumatore, verificare i propri dati.

Progetto “Consumatore tutelato” a cura delle Associazioni di Consumatori:



CODICI - CENTRO PER I DIRITTI DEL CITTADINO

ROMA (RM) VIA GIUSEPPE BELLUZZO 1

Telefono: **06 / 5530 1808**

Sito web: <https://www.codici.org/codici.org>

email: segreteria_nazionale@codici.org



ASSOCIAZIONE CULTURALE CENTO GIOVANI

ROMA (RM) VIA EMILIO ALBERTARIO 56

Telefono: **06 / 6603 0599**

Sito web: <https://www.codici.org/www.centogiovani.it>

email: segreteria_nazionale@codici.org



ASSOCIAZIONE KONSUMER ITALIA APS C.F.

ROMA (RM) VIA TOR DE' SCHIAVI 233

Telefono: **06 / 8902 0610**

Sito web: <https://www.konsumer.it/>

email: info@konsumer.it



ASSOCIAZIONE CONSUMATORI E FAMIGLIE APS

ROMA (RM) VIA DEI GLADIOLI 5/7

Telefono: **06 / 7016 1221**

Sito web: <https://www.assoconfam.it/>

email: info@assoconfam.it



A.E.C.I. APS LAZIO

ROMA (RM) VIA PALMIRO TOGLIATTI 1613

Telefono: **06 / 451 0914**

Sito web: <https://www.aecilazio.it/>

email: lazio@euroconsumatori.eu