

Energia elettrica e gas naturale: cosa cambia per i clienti domestici

Webinar Mercato libero dell'energia: istruzioni per l'uso
Camera di Commercio Vicenza - 23 novembre 2023

Dario Franchi - Direzione Consumatori e Utenti

*Questa presentazione non è un documento ufficiale di ARERA
Le opinioni espresse sono personali e non vincolano ARERA*

L'assetto attuale dei mercati

Gas

IMPRESE DI VENDITA

- **Mercato libero**
 - Accessibile a tutti i clienti
- **Servizio di tutela**
 - Clienti domestici
 - Condomini con uso domestico

- **Servizi di ultima istanza**
 - fornitura di ultima istanza
 - fornitura di default

Elettricità

IMPRESE DI VENDITA

- **Mercato libero**
 - Accessibile a tutti i clienti

ESERCENTI LA MAGGIOR TUTELA

- **Servizio di maggior tutela**
 - Clienti domestici

- **Servizi di ultima istanza**
 - STG piccole imprese
 - STG microimprese
 - salvaguardia

Cosa cambia – Clienti domestici

- La normativa ha già definito la categoria dei *clienti vulnerabili*
- Per i clienti *vulnerabili* continueranno ad essere disponibili le attuali tutele
 - gas: Servizio di tutela della vulnerabilità
 - elettricità: Servizio di maggior tutela
- Per gli altri clienti (*non vulnerabili*) le attuali tutele non saranno più disponibili:
 - gas: da gennaio 2024
 - elettricità: da aprile 2024
- In tutti i casi è sempre garantita la *continuità della fornitura*

Clienti vulnerabili - Chi sono

- Clienti domestici con almeno uno dei seguenti requisiti:
 - età superiore a 75 anni
 - condizioni economicamente svantaggiate (accesso ai bonus)
 - disabilità ai sensi dell'articolo 3, legge 104/92
 - utenza in struttura abitativa di emergenza a seguito di eventi calamitosi
 - utilizzo di apparecchiature elettromedicali salvavita
 - utenza in un'isola minore non interconnessa
- } solo per elettricità

Clienti vulnerabili - Accertamento

- I clienti serviti in tutela/maggior tutela
 - se identificati dal proprio fornitore come vulnerabili in base ai dati già disponibili (età, disagio economico...) ricevono una comunicazione specifica dal fornitore stesso, e **non devono produrre documenti** se intendono proseguire la fornitura alle attuali condizioni di tutela
 - negli altri casi, ricevono una comunicazione informativa sulla rimozione delle attuali tutele, sulle opzioni disponibili, sui diritti dei clienti vulnerabili e sulle modalità per **autocertificare** l'eventuale condizione di vulnerabilità
- I clienti del mercato libero sono informati sui diritti dei clienti vulnerabili e sulle condizioni disponibili attraverso avvisi in bolletta

Gas - Cosa cambia

Oggi

IMPRESE DI VENDITA

- **Mercato libero**
 - Accessibile a tutti i clienti
- **Servizio di tutela**
 - Clienti domestici
 - Condomini con uso domestico

Da gennaio 2024

IMPRESE DI VENDITA

- **Mercato libero**
 - Accessibile a tutti i clienti
- **Servizio di tutela della vulnerabilità**
 - Clienti domestici *vulnerabili*

Servizio di tutela della vulnerabilità (STV)

- condizioni economiche come per il Servizio di tutela gas
- condizioni contrattuali dell'offerta PLACET gas (la modalità di ricezione della bolletta sarà uguale a quella già scelta dal cliente nel servizio di tutela)

Gas - Continuità della fornitura

- Per i clienti del servizio di tutela che non sottoscrivono un contratto di mercato libero, con lo stesso o con altro venditore, a partire da **gennaio 2024**
 - *se identificati come vulnerabili*, il venditore continuerà ad erogare la fornitura con il Servizio di tutela della vulnerabilità
 - *se non identificati come vulnerabili*, il venditore continuerà a erogare il servizio, ma con condizioni economiche e contrattuali simili a quelle delle offerte PLACET di gas naturale a prezzo variabile
- Tutti i clienti potranno comunque in ogni momento scegliere una diversa offerta nel mercato libero

Gas - Cosa cambia

Oggi

IMPRESE DI VENDITA

- **Mercato libero**
 - Accessibile a tutti i clienti
- **Servizio di tutela**
 - Clienti domestici
 - Condomini con uso domestico

Da gennaio 2024

IMPRESE DI VENDITA

- **Mercato libero**
 - Accessibile a tutti i clienti
- **Servizio di tutela della vulnerabilità**
 - Clienti domestici *vulnerabili*

non vulnerabili

vulnerabili

Elettricità - Cosa cambia

Oggi

IMPRESE DI VENDITA

- **Mercato libero**
 - Accessibile a tutti i clienti

ESERCENTI LA MAGGIOR TUTELA

- **Servizio di maggior tutela**
 - Clienti domestici

Da aprile 2024

IMPRESE DI VENDITA

- **Mercato libero**
 - Accessibile a tutti i clienti

IMPRESE DI VENDITA AGGIUDICATARIE

- **Servizio a tutele graduali (STG)**
 - Clienti domestici *non vulnerabili*

ESERCENTI LA MAGGIOR TUTELA

- **Servizio di maggior tutela**
 - Clienti domestici *vulnerabili*

Elettricità - Cosa cambia

- Servizio a tutele graduali per clienti domestici non vulnerabili
 - erogato per 26 aree territoriali da venditori selezionati attraverso procedure concorsuali
 - le condizioni contrattuali ed economiche saranno definite da ARERA anche in base agli esiti delle procedure concorsuali
- Servizio di maggior tutela
 - proseguirà senza variazioni per i soli clienti identificati come vulnerabili che non saranno ancora passati al mercato libero

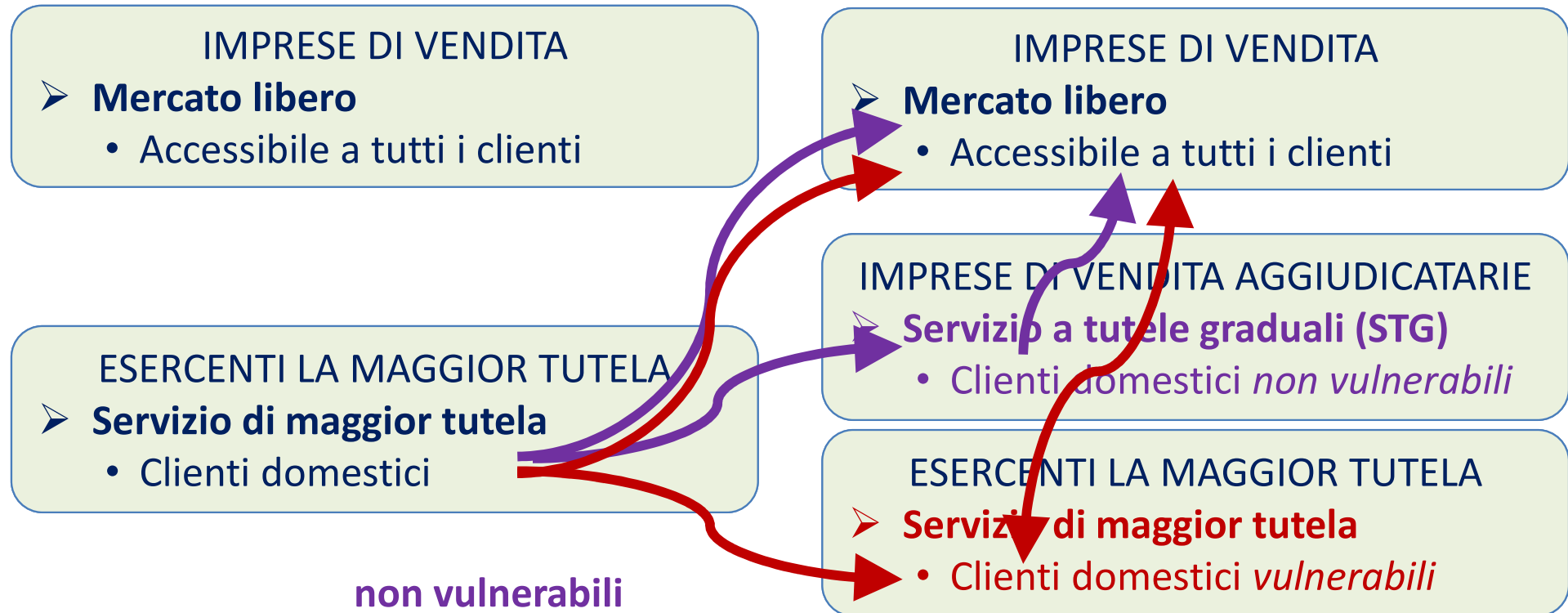
Elettricità - Continuità della fornitura

- Per i clienti del servizio di tutela che non sottoscrivono un contratto di mercato libero, a partire da **aprile 2024**
 - *se identificati come vulnerabili*, continueranno ad essere serviti nel Servizio di maggior tutela
 - *se non identificati come vulnerabili*, la fornitura passerà automaticamente, senza alcuna interruzione, al Servizio a tutele gradualmente (cambio fornitore)
- Tutti i clienti potranno comunque in ogni momento scegliere una diversa offerta nel mercato libero

Elettricità - Cosa cambia

Oggi

Da aprile 2024



non vulnerabili

vulnerabili

Navigare nel mercato libero

- Spetta ai consumatori scegliere le condizioni di fornitura confrontando diverse offerte, tenendo conto dei propri consumi e valutando non solo il prezzo ma anche le condizioni contrattuali
 - caratteristiche del prezzo (fisso/variabile) ed eventuali variazioni
 - durata del contratto e condizioni per il suo rinnovo
 - eventuali servizi aggiuntivi opzionali/non opzionali
 - caratteristiche e durata di eventuali sconti/bonus
- Dove trovare informazioni utili per confrontare
 - documentazione precontrattuale (scheda sintetica, contratto)
 - Portale Consumi / Portale Offerte

Grazie per la vostra attenzione!

www.arera.it



ARERA
Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente