

CLIENTI VULNERABILI

Sono considerati **clienti vulnerabili - gas** 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

Nel caso di clienti di gas naturale vulnerabili forniti nel servizio di tutela, **da gennaio 2024 il venditore continuerà ad erogare la fornitura con il servizio di tutela della vulnerabilità**, alle condizioni economiche previste per il servizio di tutela gas definite dall'Autorità e con le condizioni contrattuali dell'offerta PLACET di gas naturale (ad eccezione della modalità di ricezione della bolletta, che sarà uguale a quella già in uso da parte del cliente nell'ambito del servizio di tutela).

Il cliente servito in tutela gas che non è stato identificato come vulnerabile può richiedere al proprio o altro venditore di essere servito nel servizio di tutela della vulnerabilità compilando il modulo che riceverà anche dal proprio venditore nel mese di settembre 2023.

[Modulo autocertificazione vulnerabilità](#)

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).

Obblighi informativi per i venditori per il superamento del servizio di tutela del gas naturale

Nel corso del mese di **settembre 2023**, i venditori invieranno a tutti i clienti serviti in tutela gas una comunicazione con le informazioni sulla rimozione del servizio di tutela gas, sugli strumenti dell'Autorità per effettuare una scelta consapevole ([Portale Offerte](#) e [Portale Consumi](#)) e per ottenere informazioni sui propri diritti ([Sportello per il consumatore Energia e Ambiente](#) e pagina [ARERA per il consumatore](#)). In aggiunta a questi contenuti minimi, sono previste informazioni differenziate per i clienti vulnerabili e non.

In caso di **cliente vulnerabile** la comunicazione deve anche specificare: le condizioni che lo qualificano come vulnerabile e il diritto di essere fornito nel servizio di tutela della vulnerabilità con le relative condizioni economiche, la

facoltà di scegliere un'altra offerta con il proprio o un altro venditore, il fatto che in caso di inerzia, cioè di mancata scelta di un'offerta, a partire da gennaio 2024 sarà servito dallo stesso venditore nel servizio di tutela della vulnerabilità.

Per i **clienti non vulnerabili**, invece, i contenuti aggiuntivi della comunicazione riguardano: la possibilità di comunicare la propria eventuale condizione di vulnerabilità (nel caso di clienti domestici), la possibilità di scegliere l'offerta di mercato libero più conveniente tra quelle proposte dal proprio venditore, la facoltà di scegliere un'altra offerta con il proprio o un altro venditore, le nuove condizioni di fornitura a partire da gennaio 2024 in caso di inerzia del cliente.

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.

Obblighi di comunicazione per i soggetti che erogano i Servizi di Ultima Istanza

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.