

**Osservazioni di Eni Plenitude SpA Società Benefit al Documento per la
Consultazione 247/2024/R/com dell'ARERA**

**"Rinnovo dell'offerta PLACET di gas naturale di cui all'articolo 2.3 della
deliberazione dell'Autorità 100/2023/R/com rivolta ai clienti finali non
vulnerabili (offerta PLACET in deroga)"**

Milano, 3 luglio 2024

Il presente documento contiene le osservazioni di Eni Plenitude Spa Società Benefit (Plenitude) al Documento di consultazione 247/2024/R/com (di seguito “DCO”) dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito “ARERA” o “Autorità”) contenenti gli orientamenti in merito al rinnovo dell’offerta PLACET in deroga.

Osservazioni generali

Plenitude apprezza l’attenzione posta da Arera sul tema della gestione dei clienti non vulnerabili che da gennaio 2025 sono stati spostati dal mercato tutelato alle offerte PLACET in deroga.

Trattandosi di clienti che al momento non hanno ancora operato una scelta attiva e propria su una offerta del mercato libero, nonostante abbiano ricevuto le comunicazioni dello scorso autunno che li informava dei cambiamenti imminenti, e siano passati questi ulteriori primi 6 mesi con applicazione della nuova offerta prevista dalla regolazione e predisposta dai venditori. Queste considerazioni possono essere prese come indizi se non di poca consapevolezza, certamente di una poca propensione al cambiamento.

Per tale ragione, Plenitude condivide l’ipotesi avanzata dall’Autorità di permettere la possibilità di prorogare le condizioni economiche della PLACET in deroga per ulteriori 12 mesi e auspichiamo che tale possibilità venga confermata in sede di delibera.

Inoltre, qualora il venditore stabilisse di prorogare la propria offerta Placet in deroga attualmente in vigore, si reputa sufficiente inviare tale comunicazione in bolletta, nel rispetto degli obblighi informativi verso il cliente, ma per rispettare la caratteristica di continuità con quanto applicato l’anno precedente. Infatti, a nostro parere, si tratterebbe non di un rinnovo, ma semplicemente di una conferma delle condizioni economiche e contrattuali applicate fino a quel momento e come tale andrebbe gestita, anche per evitare di allarmare il cliente.

Osservazioni di dettaglio

Q1. Si condivide l’orientamento relativo alla proroga di ulteriori 12 mesi delle condizioni delle offerte PLACET in deroga? Se no, per quale motivo?

Come anticipato sopra, Plenitude condivide l’orientamento dell’Autorità ma riteniamo che il processo dovrebbe essere gestito con comunicazioni più semplici e chiare per il cliente. Nel caso in cui l’opzione più conveniente per il cliente fosse la proroga dell’offerta PLACET in deroga con le medesime condizioni dell’anno precedente, chiediamo che la comunicazione non venga considerata come un rinnovo e che conseguentemente le modalità di comunicazione siano più leggere (in bolletta e digitali, per esempio) proprio per non creare confusione nel cliente che, con la ricezione di una lettera simile al rinnovo, potrebbe percepire un rischio di cambiamento delle condizioni che in invece non è previsto dal venditore. Anche in una comunicazione più semplice e “leggera”, dovrebbe essere comunque possibile e auspicabile inserire il messaggio ipotizzato al punto 3.4 del DCO e proporre al cliente eventuali ulteriori offerte di mercato libero con condizioni economiche almeno ugualmente vantaggiose rispetto a quella PLACET in proroga.

Si propone, inoltre, all'Autorità di valutare un allineamento tra i contenuti del DCO in oggetto con le previsioni riportate nel DCO 200/2024: a tal riguardo, si propone la riduzione dei tempi di preavviso a 60 giorni e l'impiego di strumenti digitali per la messa a disposizione del rinnovo.

Infine, si propone, nell'ottica di rendere il 2025 come ultimo di avvicinamento al mercato libero, di considerare la possibilità per i venditori di far passare i clienti ancora inerti, alla scadenza degli ulteriori 12 mesi, sull'offerta più conveniente del venditore sul mercato libero in luogo del meccanismo di rinnovo su offerte placet in vendibilità attualmente previsto dalla regolazione, in quanto queste ultime potrebbero non essere automaticamente le offerte più vantaggiose economicamente per i clienti.

Q2. Si condivide l'orientamento relativo alle tempistiche di attuazione? Se no, per quale motivo e quale tempistica si ritiene più adeguata?

In considerazione dei tempi stretti in cui tale decisione viene presa, essendo già ora necessario avviare tutte le procedure necessarie per l'invio delle comunicazioni ai clienti e guidati dalla necessità principale di programmare i propri interventi in tempo utile per apportare eventuali correzioni alle attività già avviate nel rispetto del precedente assetto regolatorio, si richiede che la delibera venga pubblicata il prima possibile, preferibilmente entro la seconda metà di luglio. Inoltre, si auspica che venga presa in considerazione la proposta di adottare già il tempo di preavviso previsto dal DCO 200/2024 che consentirebbe l'invio nel mese di ottobre anziché settembre.