



PROXIGAS

## **DCO 247/2024/R/com**

**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)**

**Osservazioni e proposte PROXIGAS**

03 luglio 2024



## **Premessa**

Proxigas con il presente documento esprime le proprie osservazioni in merito agli orientamenti illustrati dall'Autorità nel documento di consultazione 247/2024/R/com (di seguito DCO) in materia di rinnovo dell'offerta PLACET di gas naturale di cui all'articolo 2.3 della delibera 100/2023/R/com rivolta ai clienti finali non vulnerabili del servizio di tutela del gas naturale (offerta PLACET in deroga),

## **Osservazioni di carattere generale**

Proxigas prende atto delle proposte avanzate nel presente documento di consultazione, e, nel trasmettere la propria risposta, ritiene opportuno riportare alcuni suggerimenti e precisazioni.

In primis, qualora il venditore stabilisse di prorogare la propria offerta Placet in deroga attualmente in vigore, si reputa sufficiente, nel rispetto degli obblighi informativi verso il cliente, e proprio per rispettare la caratteristica di continuità con quanto applicato l'anno precedente, inviare la comunicazione in bolletta. Si tratterebbe, infatti, 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.

In caso, invece, di adeguamento della componente Pfix della Placet in deroga o di rinnovo alla Placet variabile gas, si chiede all'Autorità di potersi già allineare alle tempistiche di preavviso prospettate nel DCO 200/2024 (quindi almeno 60 gg anziché 90 di preavviso). Inoltre, sempre in analogia a quanto proposto nel DCO sopra richiamato, si chiede all'Autorità di poter valutare il ricorso a strumenti digitali di più ampia diffusione come l'area riservata del cliente o l'app del venditore per la messa a disposizione della comunicazione di rinnovo.

Infine, si coglie l'occasione per chiedere ad ARERA di rinnovare le condizioni generali di fornitura PLACET secondo le variazioni intervenute in questi anni, si pensi, a titolo di esempio, alle modifiche alla periodicità di fatturazione introdotte nel TIF con la delibera 269/2022/R/gas che non sono state recepite nei documenti pubblicati da ARERA, il cui ultimo aggiornamento risale al 2020.

Di seguito i nostri contributi ai quesiti di dettaglio.

## **Risposte agli spunti di consultazione**

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

L'Associazione prende atto della proposta di cui si condivide l'obiettivo ma che a nostro parere dovrebbe essere gestito con comunicazioni più semplici e chiare per il cliente. Per tale ragione, come già anticipato sopra, 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, come rappresentato in premessa, si propone la riduzione dei tempi di preavviso a 60 giorni e l'impiego di strumenti digitali per la messa a disposizione del rinnovo (quindi qualora la Pfix della Placet in deroga sia oggetto di adeguamento o, se come previsto, venga rinnovata la Placet variabile gas) quali l'area riservata o l'app del venditore.

Si ritiene infine essenziale la condivisione da parte dell'Autorità delle intenzioni e orientamenti futuri post 2025, per il periodo successivo al rinnovo proposto, al fine di consentire lo sviluppo di prospettive a lungo termine e fornire agli operatori dettagli e visioni di lungo periodo.

In particolare, preme esortare il regolatore a considerare questo anno di prolungamento come ultimo e definitivo step di avvicinamento al mercato libero, prevedendo a scadenza di questi ulteriori 12 mesi la possibilità di passare il cliente, che ancora non avesse scelto, sull'offerta più conveniente del venditore sul mercato libero. Appare evidente, infatti, che due anni sono tempo sufficiente per apprendere dei cambiamenti intervenuti, anche attraverso le campagne informative che in 24 mesi avranno efficacemente dispiegato i propri effetti divulgativi.

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

In considerazione dello scarso preavviso di questo inaspettato intervento 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, in quanto il mese di agosto è tipicamente periodo di vacanze estive e chiusure aziendali. 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.