

**DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE**

**511/2012/R/EEL**

**REVISIONE DEI MECCANISMI DI CONTENIMENTO DEL  
RISCHIO CREDITO E DI RICONOSCIMENTO, AGLI  
ESERCENTI LA MAGGIOR TUTELA, DEGLI ONERI LEGATI  
ALLA MOROSITÀ E ULTERIORI MISURE**

**ORIENTAMENTI FINALI**

*Documento per la consultazione  
Mercato di incidenza: energia elettrica*

*29 novembre 2012*

## **Premessa**

*Il presente documento per la consultazione si inquadra nel procedimento avviato con la deliberazione dell’Autorità per l’energia elettrica e il gas (di seguito: Autorità) 12 settembre 2012, 364/2012/R/eel (di seguito: deliberazione 364/2012/R/eel) e fa seguito al primo documento per la consultazione 365/2012/R/eel, emanato nell’ambito di tale procedimento, recante “Orientamenti per la revisione dei meccanismi di contenimento del rischio credito e del riconoscimento agli esercenti la maggior tutela degli oneri legati alla morosità” (di seguito: DCO 365).*

*Il presente documento viene diffuso per offrire l’opportunità, a tutti i soggetti interessati, di formulare osservazioni e proposte in merito agli argomenti trattati. I soggetti interessati sono invitati a far pervenire all’Autorità osservazioni e suggerimenti entro e non oltre il 14 dicembre 2012. Al fine di agevolare la pubblicazione dei contenuti dei documenti pervenuti in risposta alla presente consultazione si chiede di inviare, ove possibile, tali documenti in formato elettronico.*

*I soggetti che intendono salvaguardare la riservatezza o la segretezza, in tutto o in parte, della documentazione inviata sono tenuti a indicare quali parti della propria documentazione sono da considerare riservate.*

*È preferibile che i soggetti interessati inviino le proprie osservazioni e commenti attraverso il servizio interattivo messo a disposizione sul sito internet dell’Autorità. In alternativa, osservazioni e proposte dovranno pervenire al seguente indirizzo tramite uno solo di questi mezzi: e-mail (preferibile) con allegato il file contenente le osservazioni, fax o posta.*

**Autorità per l’energia elettrica e il gas**  
**Direzione Mercati**  
**Unità mercati retail**  
Piazza Cavour 5 – 20121 Milano  
tel. 02.655.65.284/290  
fax 02.655.65.265  
e-mail: [mercati@autorita.energia.it](mailto:mercati@autorita.energia.it)  
sito internet: [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it)

## 1. Premessa

- 1.1 Il presente documento per la consultazione si inquadra nel procedimento avviato con la deliberazione dell'Autorità 364/2012/R/eel e fa seguito al primo documento per la consultazione DCO 365, emanato nell'ambito di tale procedimento.
- 1.2 In particolare, il DCO 365 ha illustrato, in termini qualitativi, i primi orientamenti dell'Autorità relativamente alla revisione dei meccanismi di contenimento del rischio credito e al riconoscimento agli esercenti la maggior tutela degli oneri legati alla morosità, prevedendo una successiva quantificazione delle proposte ivi contenute a valle di un'apposita richiesta dati agli esercenti la maggior tutela di maggiori dimensioni.
- 1.3 Di seguito pertanto:
  - vengono richiamati gli orientamenti contenuti nel DCO 365 e vengono illustrati i principali aspetti emersi dalle risposte ricevute (capitolo 2);
  - viene analizzato il fenomeno della morosità in relazione ai dati a oggi disponibili e alle risposte ricevute alla citata richiesta dati (capitolo 3);
  - vengono illustrati e quantificati gli orientamenti finali dell'Autorità (capitolo 4);
  - vengono proposti interventi a tutela dei clienti finali relativamente alle modalità di comunicazione della costituzione in mora (capitolo 5).

## 2. DCO 365: primi orientamenti dell'Autorità e osservazioni pervenute

- 2.1 Con il DCO 365 l'Autorità ha illustrato i propri orientamenti in merito a:
  - a) misure per il contenimento del rischio credito in capo agli esercenti la maggior tutela;
  - b) modalità di quantificazione del riconoscimento dei costi connessi al fenomeno della morosità;
  - c) la possibilità che tale riconoscimento tenga conto di alcune differenze esistenti tra i diversi esercenti la maggior tutela.
- 2.2 L'ambito di applicazione del DCO 365, e conseguentemente del presente documento per la consultazione, è limitato ai soli **esercenti la maggior tutela**, per i quali l'erogazione del servizio di vendita ai clienti finali risulta obbligatoria ai sensi della legge 3 agosto 2007, n. 125. Tale legge prevede infatti un obbligo di prestazione, per cui il servizio di vendita da loro erogato assume carattere peculiare rispetto al servizio fornito dalla generalità dei venditori. A titolo di esempio, gli esercenti la maggior tutela sono obbligati a erogare il servizio a qualsiasi cliente che non abbia un fornitore sul mercato libero e a proseguire il rapporto di fornitura anche in situazioni di morosità del cliente finale, laddove esso corrisponda a un cliente non disalmentabile. Ciò diversamente da un venditore del mercato libero che può sempre decidere di non fornire alcuni clienti e di recedere dal contratto sottoscritto con il cliente. In questi casi gli oneri verso il sistema sostenuti per fornire i clienti inadempienti rimangono in capo all'esercente la maggior tutela.
- 2.3 In ragione del richiamato obbligo di legge e di ciò che esso comporta, la remunerazione degli esercenti la maggior tutela deve essere fissata in modo tale da garantire l'erogazione del servizio in condizioni di economicità e di redditività. Per tali operatori viene quindi prevista una modalità di regolazione che, coerentemente con gli altri servizi regolati, quali ad esempio il servizio di distribuzione, prevede la copertura dei costi (mediante la componente RCV),

sebbene in un'ottica di efficientamento progressivo della gestione che sia in ultima analisi a vantaggio del consumatore.

- 2.4 In tema di contenimento del rischio credito dell'esercente la maggior tutela, il DCO 365 ha proposto la revisione del livello del deposito cauzionale richiesto ai clienti finali, attualmente dimensionato per coprire la spesa relativa a un mese di fornitura. In merito sono state analizzate le tempistiche legate allo scoperto minimo cui un esercente la maggior tutela va incontro nell'ambito della propria attività, connesso ai tempi di fatturazione e incasso oggi vigenti. Esso è stato stimato pari a 4 mesi per i clienti con ciclo di fatturazione bimestrale (la maggioranza dei clienti in maggior tutela) e pari a circa 3 mesi per i clienti con ciclo di fatturazione mensile. A fronte di ciò è stata rilevata una possibilità di copertura per l'esercente la maggior tutela pari a circa 3 mesi (di cui 1 mese legato al deposito cauzionale e 2 mesi recuperabili tramite il Sistema indennitario).
- 2.5 Pertanto, il DCO 365 ha proposto di aumentare il livello del deposito cauzionale al fine di permettere la copertura di due mesi di erogazione del servizio, di fatto raddoppiandone il livello, proponendo al contempo la rateizzazione di tale adeguamento per i clienti finali già serviti in maggior tutela.
- 2.6 In merito alle modalità di riconoscimento degli oneri connessi alla morosità attualmente tali oneri sono quantificati come una percentuale standard rispetto al fatturato determinata a partire dalla voce svalutazione crediti del bilancio. Al riguardo, il DCO 365 ha proposto l'adozione della nozione di *unpaid ratio*, vale a dire il tasso di mancato pagamento delle fatture da parte dei clienti finali all'interno di un dato periodo temporale, in luogo dell'attuale riferimento alla voce svalutazione crediti. In particolare, il periodo temporale proposto è pari a 24 mesi, in considerazione del tempo all'interno del quale l'esercente la maggior tutela mette in atto le attività relative al recupero del credito e superato il quale i crediti presentano una stabilizzazione della probabilità di recupero intorno a livelli sufficientemente bassi.
- 2.7 Il DCO 365 ha poi previsto che, a valle di opportuni approfondimenti condotti anche mediante un'apposita raccolta dati, possa essere previsto un riconoscimento degli oneri connessi alla morosità differenziato a livello territoriale (ad esempio per regioni/gruppi di regioni) ed eventualmente per tipologia di cliente (disalimentabile/non disalimentabile).
- 2.8 Infine il DCO 365 ha proposto che in esito agli interventi sopra illustrati, si procedesse anche all'aggiustamento del riconoscimento dei costi di capitale al fine di tenere conto:
  - a) della minore necessità di indebitamento conseguente la maggiore disponibilità di cassa derivante dalla revisione del livello del deposito cauzionale proposta, adeguando pertanto il livello di capitale circolante netto assunto per il calcolo dei costi riconosciuti;
  - b) del diminuito rischio connesso all'attività di commercializzazione, in esito alla differenziazione del riconoscimento che permette di meglio considerare le differenze tra la clientela servita dai diversi esercenti la maggior tutela, adeguando di conseguenza il coefficiente  $\beta$  utilizzato nel calcolo del WACC e rappresentativo della rischiosità dell'attività di vendita.
- 2.9 Poche sono le osservazioni pervenute in risposta al DCO 365. In particolare, sono pervenute le osservazioni di due esercenti la maggior tutela di grandi e medie dimensioni e di un'associazione rappresentativa degli esercenti. Non sono invece pervenute osservazioni scritte da parte delle associazioni dei clienti finali.
- 2.10 Gli operatori hanno condiviso la necessità di rivedere i meccanismi di remunerazione dei costi connessi alla morosità, in ragione degli oneri sopportati dagli esercenti la maggior tutela esprimendo al contempo cautela rispetto alle revisioni richiamate al punto 2.8.
- 2.11 Dalle osservazioni pervenute inoltre sono emersi i seguenti aspetti:

- a) la presenza di differenze a livello geografico del fenomeno della morosità;
- b) le peculiarità connesse ai clienti non disalimentabili;
- c) il fatto che le tempistiche dello scoperto presentate nel DCO 365 sono da considerarsi minime e che nella realtà spesso sono più lunghe;
- d) un consenso a una revisione del deposito cauzionale, fermo restando l'esenzione a oggi prevista per i clienti domestici che optino per la domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito dei pagamenti;
- e) un consenso circa l'adozione della metodologia proposta riferita all'*unpaid ratio*, sebbene non vi sia unanime consenso rispetto al periodo temporale di riferimento per la sua definizione, che dovrebbe a seconda dei casi essere compreso tra 12 e 24 mesi;
- f) consenso rispetto alle modalità operative per il riconoscimento dei costi, sebbene un operatore dichiara di preferire meccanismi di perequazione *ex post* dei costi;
- g) la proposta che, almeno nei primi anni di applicazione del nuovo meccanismo, l'aggiornamento possa avere cadenza annuale e solo successivamente biennale come proposto nel DCO 365.

### 3. Dati quantitativi relativi al fenomeno della morosità

3.1 Il presente capitolo illustra alcuni dati relativi al fenomeno della morosità desunti da:

- a) l'apposita raccolta dati di cui al punto 2.7 effettuata dalla Direzione Mercati presso gli operatori di maggiori dimensioni;
- b) alcuni dei dati disponibili nell'ambito del sistema di monitoraggio dei mercati *retail*;
- c) alcuni dati relativi al funzionamento del Sistema indennitario, sulla base delle informazioni ricevute dall'Acquirente unico in qualità di gestore del sistema.

3.2 Dalle informazioni di cui al punto 3.1 è emerso come il fenomeno della morosità sia differenziato sul territorio nazionale e presenti caratteristiche differenti con riferimento ai clienti domestici e non domestici.

3.3 Per quanto concerne la raccolta dati effettuata ai sensi del punto 2.7, essa è stata indirizzata agli esercenti la maggior tutela di maggiori dimensioni, la maggior parte dei quali ha provveduto a inviare le informazioni richieste sulla cui base è possibile analizzare più del 96% del mercato nazionale di maggior tutela<sup>1</sup>.

3.4 Nell'ambito della richiesta dati è stato chiesto agli esercenti la maggior tutela di indicare le informazioni necessarie al calcolo dell'*unpaid ratio* a 12 mesi e a 24 mesi. In particolare è stato chiesto agli esercenti di indicare:

- rispetto a quanto mensilmente fatturato nel periodo agosto 2010 – luglio 2011, quanto risulta incassato nel periodo agosto 2011 – luglio 2012 (per la determinazione dell'*unpaid ratio* a 12 mesi);
- rispetto a quanto mensilmente fatturato nel periodo agosto 2009 – luglio 2010, quanto risulta incassato nel periodo agosto 2011 – luglio 2012 (per la determinazione dell'*unpaid ratio* a 24 mesi).

3.5 Le informazioni sono state richieste distintamente per clienti domestici e non domestici e, nel

---

<sup>1</sup> La percentuale è calcolata con riferimento ai punti di prelievo. Per la regione Valle d'Aosta non sono disponibili i dati richiesti.

caso di esercenti che erogano il servizio di maggior tutela in due o più regioni, è stato chiesto di fornire anche il dettaglio geografico disponibile.

3.6 In base alle informazioni ricevute è emerso che l'*unpaid ratio* risulta:

- differenziato a livello geografico;
- distinto tra clienti domestici e non domestici;
- decrescente all'aumentare del periodo preso a riferimento per la sua determinazione.

3.7 In merito al fattore di differenziazione geografica, la seguente tabella 1 mostra il valore dell'*unpaid ratio* a 24 mesi nelle aree del Paese, secondo il massimo dettaglio territoriale risultato disponibile in esito alla raccolta dati.

**Tabella 1: differenziazione geografica**

ZONA GEOGRAFICA	UNPAID RATIO A 24 MESI
<b>TOTALE ITALIA</b>	<b>1,18%</b>
PIEMONTE - LIGURIA	0,97%
LOMBARDIA	0,98%
FRIULI VENEZIA GIULIA - VENETO-TRENTINO ALTO ADIGE	0,58%
EMILIA ROMAGNA - MARCHE	0,70%
TOSCANA - UMBRIA	0,88%
LAZIO – ABRUZZO - MOLISE	1,84%
CAMPANIA	2,21%
PUGLIA - BASILICATA	1,00%
CALABRIA	1,75%
SICILIA	1,43%
SARDEGNA	0,78%

3.8 La tabella 1 mostra come l'*unpaid ratio* a 24 mesi assuma un valore medio a livello nazionale pari a 1,18%, presentando elementi di variabilità a livello territoriale. In particolare si rileva che esso assume:

- valore minimo nella zona geografica Friuli Venezia Giulia – Veneto – Trentino Alto Adige, dove a distanza di 2 anni dall'emissione risulta non pagato solo lo 0,58% delle fatture;
- valore massimo in Campania dove, invece, a distanza di 2 anni dall'emissione risulta non pagato il 2,21% delle fatture.

3.9 In relazione alle differenze tra clienti domestici e non domestici, la seguente tabella 2 mostra l'*unpaid ratio* a 12 e a 24 mesi distintamente per le due tipologie di clienti finali.

**Tabella 2: differenziazione per tipologia di cliente**

	UNPAID RATIO A 12 MESI	UNPAID RATIO A 24 MESI
<b>TOTALE</b>	<b>1,94%</b>	<b>1,18%</b>
NON DOMESTICI	3,55%	1,98%
DOMESTICI	0,98%	0,70%

3.10 Dalla tabella 2 si evince come l'*unpaid ratio* assuma valore superiore per i clienti non domestici che per i clienti domestici, a riprova del diverso rischio associato alle due tipologie di clienti. Inoltre, come è naturale attendersi, l'*unpaid ratio* assume valori decrescenti

all'aumentare del periodo preso a riferimento per la sua determinazione, in quanto, da un lato nel breve periodo è più probabile che persistano le situazioni che hanno portato al mancato pagamento delle fatture, e, dall'altro, le attività di recupero crediti da parte delle società vengono messe in atto in maniera progressiva nel tempo.

- 3.11 L'analisi dell'incidenza del fenomeno della morosità intendeva anche analizzare eventuali ulteriori distinzioni tra i clienti finali, in particolare in relazione alle possibili differenze tra clienti disalimentabili e non. Per i clienti non disalimentabili infatti l'esercente la maggior tutela è tenuto per legge a proseguire la fornitura di energia elettrica anche in presenza di situazioni di sofferenza del credito.
- 3.12 In relazione a questo tipo di distinzione, tuttavia, non sarebbero risultati disponibili i dati relativi all'*unpaid ratio* in quanto i dati di fatturato e di incasso non sono di norma raccolti secondo questo livello di dettaglio; è stato comunque chiesto agli esercenti di fornire i dati relativi al valore del credito in essere alla fine del mese di settembre 2012, non ancora dichiarato svalutato, relativo a fatture scadute (e non incassate) da più di 180 giorni (di seguito: credito scaduto), distinguendo per ciascuna tipologia di cliente (domestico/non domestico) le caratteristiche in termini di disalimentabilità.
- 3.13 Il riferimento al credito scaduto sconta il fatto che, con tutta probabilità, le attività di recupero del medesimo sono ancora in corso, per cui potrebbe non fornire elementi utili ad un'analisi complessiva del fenomeno della morosità e non è direttamente comparabile con i dati di *unpaid ratio* sopra illustrati. Tuttavia è comunque possibile effettuare un'analisi di quelle che sono le dimensioni relative del fenomeno rispetto alle caratteristiche della clientela servita più rilevanti.
- 3.14 I dati relativi al credito scaduto sono riassunti nella seguente tabella 3.

**Tabella 3: credito scaduto**

	QUOTA PUNTI IN MAGGIOR TUTELA RISPETTO AL TOTALE	QUOTA CREDITO SCADUTO RISPETTO AL TOTALE
<b>DOMESTICI</b>	<b>83,34%</b>	<b>16,95%</b>
disalimentabili	83,22%	16,72%
non disalimentabili	0,12%	0,23%
<b>NON DOMESTICI</b>	<b>16,66%</b>	<b>83,05%</b>
disalimentabili	16,53%	80,66%
non disalimentabili	0,13%	2,39%

- 3.15 In linea con quanto emerso dall'analisi dell'*unpaid ratio*, in relazione a queste informazioni si evince che la maggior parte del credito scaduto riguarda in misura maggiore i clienti non domestici (83,05%) e solo in misura minore i clienti domestici (16,95%), sebbene essi rappresentino, rispettivamente, il 16,66% e l'83,34% del mercato di maggior tutela. Ciò è in parte spiegato dal fatto che l'importo medio delle fatture dei clienti non domestici è maggiore dell'importo medio delle fatture dei clienti domestici per cui, anche a parità di frequenza del fenomeno, l'impatto sul valore assoluto del credito è maggiore per i primi che per i secondi, in parte conferma l'andamento generale registrato a livello di *unpaid ratio*.
- 3.16 Con riferimento ai clienti non domestici non disalimentabili, si rileva come, a fronte di una quota servita in maggior tutela pari a 0,13% del totale, risulti loro riconducibile il 2,39% del credito scaduto da più di 180 giorni, indicando pertanto un rischio più elevato, in termini

relativi.

- 3.17 La seguente tabella 4 mostra il valore medio del credito scaduto per ciascuna tipologia di clientela, calcolato rispetto al totale dei clienti appartenenti a ciascuna tipologia. I dati confermano la maggior onerosità connessa all'erogazione del servizio nei confronti dei clienti non disalimentabili per i quali il valore medio unitario del credito scaduto assume valori molto più elevati rispetto ai corrispondenti valori dei clienti disalimentabili.

**Tabella 4: valore medio del credito scaduto per tipologia di cliente**

CLIENTI	CREDITO MEDIO - €
NON DOMESTICI	211,39
di cui:	
disalimentabili	206,98
non disalimentabili	755,18
DOMESTICI	8,59
di cui:	
disalimentabili	8,50
non disalimentabili	75,86

- 3.18 Un altro aspetto che si è inteso approfondire è relativo al fenomeno della morosità per quanto attiene i clienti domestici che hanno diritto alla compensazione della spesa per la fornitura di energia elettrica di cui alla deliberazione ARG/elt 117/08 (di seguito: clienti disagiati). Anche in questo caso si è fatto riferimento al credito scaduto in quanto il dato sull'*unpaid ratio* non risultava disponibile con tale dettaglio.
- 3.19 In base ai dati raccolti, i clienti disagiati risultano pari a circa il 2,7% del totale dei clienti domestici in maggior tutela e ad essi risulta ascrivibile una percentuale pari all'1,03% del credito scaduto riferito ai clienti domestici.
- 3.20 Tra questi clienti, circa il 98% ottiene la compensazione per ragioni di disagio economico ed è responsabile di circa il 91,48%, il restante 2% ottiene la compensazione per ragioni di disagio fisico ed è tuttavia responsabile di circa l'8,52% del credito scaduto. Pertanto con riferimento ai clienti disagiati, i maggiori problemi in termini di morosità sembrerebbero riguardare i clienti con compensazione per disagio fisico.
- 3.21 Nell'ambito della raccolta dati sono state altresì raccolte informazioni, riassunte nella successiva tabella 5, relative alle forme di pagamento utilizzate dai clienti in maggior tutela. In particolare, modalità di pagamento quali quelle della domiciliazione dei pagamenti, sottendono un rischio cliente generalmente inferiore dal momento che i pagamenti avvengono in maniera automatica mediante addebito alla scadenza.
- 3.22 In relazione alle informazioni richieste si nota che<sup>2</sup>:
- per quanto attiene i clienti non domestici, il 38% paga mediante bollettino postale e una percentuale simile (37,8%) ricorre alla domiciliazione bancaria o postale dei pagamenti; i restanti clienti propendono per forme di pagamento diverse;
  - nel caso dei clienti domestici, la percentuale dei clienti che paga mediante bollettino postale è confermata (38%), ma un numero maggiore di clienti sceglie la domiciliazione bancaria o postale dei pagamenti rispetto a forme alternative (rispettivamente 42,4% e

<sup>2</sup> Le forme alternative riguardano i pagamenti mediante: punti SISAL e Lottomatica, supermercati (COOP e Carrefour), sportelli bancari e bancomat, bonifici, pagamenti online, sportelli dell'esercente



19,5%).

3.23 Peraltro dalle informazioni raccolte sembrerebbe che il dato medio riportato nella tabella 5 presenti una significativa differenziazione tra i diversi esercenti la maggior tutela che operano in zone diverse del territorio.

**Tabella 5: metodi di pagamento**

METODO DI PAGAMENTO	NON DOMESTICO	DOMESTICO
Domiciliazione bancaria e postale	38,0%	42,4%
Carta di credito	0,1%	0,2%
Bollettino postale	37,8%	38,0%
Altro	24,0%	19,5%

3.24 Per quanto concerne l'evoluzione del fenomeno della morosità, il successivo grafico 1 mostra, sulla base delle informazioni disponibili dal monitoraggio *retail* e da dati già in possesso dell'Autorità, il rapporto percentuale tra il numero di richieste di sospensione presentate dai venditori di energia elettrica che partecipano al monitoraggio dei mercati *retail*<sup>3</sup> e il numero dei punti di prelievo serviti (di seguito: PdP) dai medesimi<sup>4</sup>. In particolare, il grafico riporta i dati semestrali a disposizione dell'Autorità riferiti agli anni 2010, 2011 e al I semestre dell'anno 2012. La ripartizione geografica utilizzata nei grafici è la seguente:

- **NORD:** Piemonte, Liguria, Valle d'Aosta, Lombardia, Trentino Alto Adige, Veneto, Friuli Venezia Giulia, Emilia Romagna;
- **CENTRO:** Toscana, Umbria, Marche, Lazio, Abruzzo, Molise;
- **SUD:** Campania, Basilicata, Puglia, Calabria, Sicilia, Sardegna.

3.25 Dal grafico si rileva una netta differenziazione del fenomeno della morosità, sia dal punto di vista geografico, rispetto al quale il fenomeno assume profili particolarmente critici al sud, sia con riferimento alla tipologia di clientela, dove emerge ancora una maggiore criticità legata ai clienti non domestici; si evince inoltre un incremento del fenomeno nel periodo di analisi.

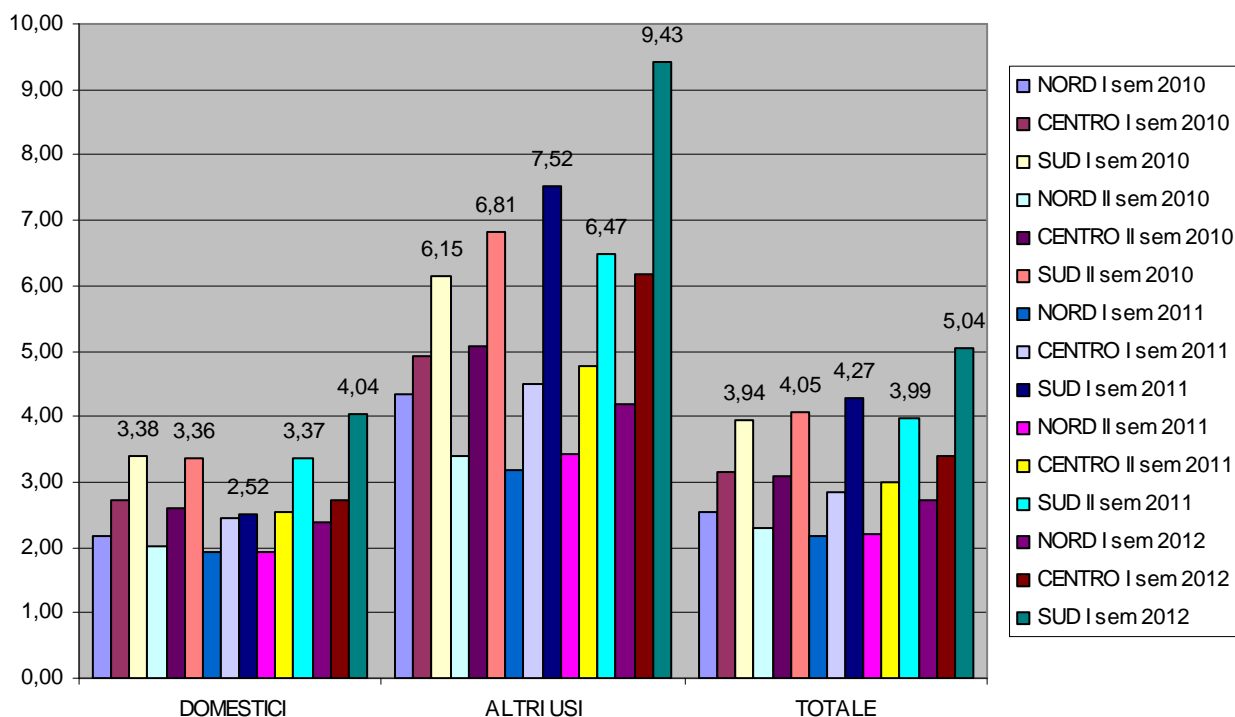
3.26 Quanto sopra è in linea con le evidenze emerse dall'analisi dei dati dell'*unpaid ratio*.

<sup>3</sup> Sono soggetti obbligati al monitoraggio dei mercati *retail* tutti gli esercenti la vendita al dettaglio che forniscono più di 50.000 punti di prelievo e/o di riconsegna (art. 3.1, lettera a) dell'allegato A alla deliberazione ARG/elt 151/11 - TIMR). Si segnala che i dati relativi agli anni 2010 e 2011 sono stati raccolti sulla base di una specifica delibera che identificava, anche in questo caso come soggetti obbligati all'invio dei dati tutti gli esercenti la vendita al dettaglio che forniscono più di 50.000 punti di prelievo.

<sup>4</sup> I dati relativi al numero di PdP serviti potrebbero essere ancora oggetto di rettifiche da parte degli operatori.

**Grafico 1: Numero di PdP oggetto di richiesta di sospensione in rapporto al numero di PdP forniti – ripartizione semestrale da 2010 a 2012**

**Morosità: PdP sospesi su totale PdP serviti - ripartizione semestrale**



3.27 Dai dati a disposizione dell’Autorità, con riferimento al solo servizio di maggior tutela, emerge poi che per la quasi totalità degli esercenti la maggior tutela il numero di richieste di sospensione effettuate rispetto al numero di PdP dai medesimi serviti riguarda in modo decisamente maggiore la clientela non domestica (complessivamente per gli operatori analizzati il numero di richieste è pari al doppio rispetto a quelle effettuate per i clienti domestici). Ciò è probabilmente spiegabile con il fatto che per questa tipologia di clientela gli importi delle fatture sono maggiori per cui le azioni connesse al recupero credito e alla sconnessione sono più frequentemente messe in atto per questo tipo di clienti.

3.28 In relazione al primo semestre 2012, dai dati a disposizione dell’Autorità si rileva che gli esercenti la maggior tutela hanno presentato complessivamente circa 700.000 richieste di sospensione, di cui circa 500.000 sono riferite a clienti domestici e circa 200.000 a clienti non domestici. Il dato è riferito a tutti gli esercenti la maggior tutela obbligati al monitoraggio *retail* e non solo al sottoinsieme interessato dalla richiesta dati di cui al punto 2.7.

3.29 Di dette richieste, complessivamente a livello nazionale circa l’80% restano confermate<sup>5</sup>, ovvero in tali casi la situazione di morosità non viene sanata nel periodo compreso tra la richiesta e l’effettiva sospensione. Inoltre emerge che tale situazione patologica riguarda in particolare la clientela domestica, per la quale dall’analisi dei dati risulta che solo nel 10% circa dei casi sana per tempo la propria situazione debitoria; mentre in più dell’80%<sup>6</sup> dei casi

<sup>5</sup> Si precisa che per richieste di sospensione confermate si intendono le richieste di sospensione complessivamente effettuate dagli esercenti la maggior tutela, cui vengono sottratte le revoche di tali richieste per sopravvenuto pagamento da parte dei clienti e le revoche dovute a motivi differenti dal pagamento.

<sup>6</sup> Come già indicato nella nota precedente, la restante percentuale delle richieste per i clienti viene invece revocata per motivi diversi dall’avvenuto pagamento.

la richiesta di sospensione viene confermata.

- 3.30 Infine si riscontra anche che rispetto ai punti sospesi per morosità, sempre con riferimento al I semestre 2012 ed al servizio di maggior tutela, risultano essere state richieste riattivazioni per circa 640.000 PdP, di cui circa 470.000 relativi a clienti domestici e circa 170.000 a clienti non domestici<sup>7</sup>.
- 3.31 A completamento del quadro di analisi del fenomeno della morosità, si ricorda che nei casi di morosità in seguito a *switching* del cliente finale, è possibile per il venditore il ricorso al Sistema indennitario. Esso consente al venditore uscente che ha visto non saldato il debito da parte di un proprio cliente finale passato con un altro venditore, di richiedere, tramite quest'ultimo, il pagamento di un indennizzo pari al minimo tra il valore medio degli importi fatturati con riferimento a 2 mesi di erogazione della fornitura e il valore del credito.
- 3.32 Con riferimento ai dati relativi al Sistema indennitario, nel periodo luglio 2011 - settembre 2012 risultano essere state presentate circa 87.000 richieste di indennizzo riferite ai clienti domestici e circa 26.400 riferite ai clienti non domestici. In termini di importi, ciò corrisponde a circa 16 milioni di euro di indennizzo richiesti per i clienti domestici rispetto a un totale di circa 25 milioni di euro di crediti e a circa 21 milioni di euro di indennizzo richiesti per i clienti non domestici rispetto a un totale di 39 di crediti.
- 3.33 In merito si precisa che il valore medio dell'indennizzo, definito come rapporto tra il valore complessivo dell'indennizzo stesso e il numero di richieste presentate, è superiore per i clienti non domestici, sebbene il numero di richieste riguardino principalmente i clienti domestici. Ciò è dovuto al fatto che per i clienti non domestici il consumo di energia, e di conseguenza l'ammontare fatturato, è superiore.
- 3.34 Occorre precisare che le informazioni a disposizione in relazione al Sistema indennitario non sono distinte tra maggior tutela e mercato libero. Tuttavia, a titolo indicativo, sono state considerate le informazioni disponibili circa i venditori che operano sul mercato libero e sulla maggior tutela con società distinte. In base ai dati disponibili sembra emergere un più frequente ricorso al Sistema indennitario da parte dei primi rispetto ai secondi.

#### **4. Orientamenti conclusivi**

- 4.1 Di seguito vengono illustrati gli orientamenti finali dell'Autorità distintamente per quanto concerne il contenimento del rischio credito e il riconoscimento agli esercenti la maggior tutela degli oneri connessi alla morosità.

##### *Orientamenti per il contenimento del rischio credito*

- 4.2 In relazione alle proposte contenute nel DCO 365 relative alla revisione del deposito cauzionale, i livelli ivi proposti permetterebbero di contenere il rischio credito che l'esercente la maggior tutela sopporta dal momento che terrebbero conto dello scoperto a cui tale esercente va incontro nello svolgimento della propria attività.
- 4.3 Tuttavia, da quanto rappresentato dalle associazioni dei consumatori nell'ambito di incontri tenutisi presso gli Uffici dell'Autorità in relazione agli interventi in corso in tema di gestione della morosità, sono emerse posizioni critiche da parte delle medesime associazioni, soprattutto in relazione al difficile momento economico generale.
- 4.4 In base al comma 12.1 del TIV il livello del deposito cauzionale attualmente applicato

---

<sup>7</sup> Rispetto al dato di cui al punto 3.28 relativo alle richieste di sospensione presentate nel I semestre 2012, le riattivazioni possono avere luogo anche in momenti successivi e pertanto potrebbero non essere ancora incluse nel dato di cui al presente punto.

dall' esercente la maggior tutela è pari a:

- a) 11,5 euro per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata per i punti di prelievo della tipologia contrattuale di cui al comma 2.3, lettera a);
- b) 15,5 euro per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata per i punti di prelievo della tipologia contrattuale di cui al comma 2.3, lettera c), con potenza disponibile non superiore a 16,5 kW;
- c) non superiore alla migliore stima dei corrispettivi dovuti per 1 (uno) periodo di fatturazione, per tutti gli altri punti di prelievo.

4.5 A fronte di ciò, il comma 12.4 del TIV prevede che al momento dell'attivazione del servizio di maggior tutela l' esercente applichi un deposito cauzionale pari a:

- a) 5,2 euro per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata per i punti di prelievo della tipologia contrattuale di cui al comma 2.3, lettera a);
- b) 7,8 euro per ogni kW di potenza contrattualmente impegnata per i punti di prelievo della tipologia contrattuale di cui al comma 2.3, lettera c), con potenza disponibile non superiore a 16,5 kW;
- c) l'intero ammontare determinato ai sensi del comma 12.1, lettera c), per tutti gli altri punti di prelievo.

4.6 Ai sensi del comma 12.5 del TIV, infine, la differenza tra il livello del deposito cauzionale di cui al punto 4.4 e quanto indicato al punto 4.5 è rateizzata nei 12 successivi cicli di fatturazione, a decorrere dalla prima bolletta utile emessa successivamente all'attivazione del servizio di maggior tutela.

4.7 La previsione citata era stata introdotta in occasione della revisione del deposito cauzionale operata verso tutti i clienti in maggior tutela e aveva inteso mitigare l'impatto sulla spesa dei clienti, permettendo la rateizzazione in 12 o 24 mesi (a seconda della periodicità di fatturazione del singolo cliente finale). A oggi tale previsione continua ad essere applicata alle nuove attivazioni e comporta un onere in capo all' esercente la maggior tutela di tipo amministrativo e gestionale, nonché un onere in termini di ritardo nella copertura del rischio credito connesso a tali clienti. Si propone pertanto di abrogare la richiamata disposizione prevedendo che l' esercente la maggior tutela in caso di nuova attivazione del servizio proceda ad applicare l'intero valore del deposito cauzionale, ove esso sia previsto.

4.8 Sempre in continuità con quanto già avviene oggi inoltre, per i clienti domestici rimane confermata la disposizione per cui non è prevista l'applicazione del deposito cauzionale in caso di pagamento mediante domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito.

Q1. Si condivide il mantenimento dell'attuale livello del deposito cauzionale previsto dal TIV?

Q2. Si condivide la proposta di prevedere che in caso di nuova attivazione del servizio l' esercente la maggior tutela proceda ad applicare l'intero valore del deposito cauzionale, ove esso sia previsto?

#### *Orientamenti per il riconoscimento degli oneri connessi alla morosità*

4.9 In esito all'analisi condotta e alle informazioni raccolte, l'Autorità intende procedere a definire una componente RCV riconosciuta agli esercenti la maggior tutela a partire dall'1 gennaio 2013 differenziata tra:

- clienti domestici e clienti non domestici;
- aree territoriali.

Per quanto attiene l'anno 2012 si vedano i successivi punti 4.28 e seguenti.

- 4.10 Per quanto attiene il primo aspetto (differenziazione per tipologia) già oggi risulta presente una differenziazione tra clienti domestici e non domestici, ma i nuovi livelli proposti terrebbero conto di quanto emerso in merito alla diversa incidenza del fenomeno tra le due tipologie di clienti, contemplando il differente peso della morosità già oggi incluso nella componente RCV e migliorandone i *driver* di attribuzione.
- 4.11 In particolare, già oggi la differenziazione tra clienti domestici e non domestici permette di attribuire in maniera diversa a tali tipologie di clienti gli oneri connessi alla morosità che gli stessi causano.
- 4.12 In relazione al secondo aspetto (differenziazione territoriale) si propone che la componente RCV sia definita in maniera distinta per le zone:
- Centro-Nord, contenente le regioni Valle d'Aosta, Piemonte, Liguria, Lombardia, Friuli Venezia Giulia, Veneto, Trentino Alto Adige, Emilia Romagna, Marche, Toscana, Umbria e Sardegna;
  - Centro-Sud, contenente le regioni Lazio, Abruzzo, Molise, Campania, Puglia, Basilicata, Calabria e Sicilia.
- 4.13 Inoltre, dall'analisi dei dati sono emerse forti differenziazioni tra i tassi di *unpaid ratio* tra i diversi esercenti la maggior tutela destinatari della richiesta dati di cui al punto 2.7.
- 4.14 Dal momento che si ritiene che le differenze rilevate tra i diversi esercenti la maggior tutela non possano essere ricondotte a fattori esogeni (quali ad esempio la clientela servita), ma siano piuttosto giustificabili dal diverso livello di efficienza nella gestione del credito, si ritengono ipotizzabili interventi di efficientamento nella gestione del credito da parte degli operatori con tassi di *unpaid ratio* più elevati. Pertanto nel definire i livelli della componente RCV saranno esclusi gli operatori con un tasso di *unpaid ratio* ritenuto non efficiente.
- 4.15 Ancora in un'ottica di efficientamento della gestione del credito, al fine di determinare la percentuale riconosciuta rispetto al fatturato è stato considerato l'*unpaid ratio* a 24 mesi, ritenendo tale periodo un tempo adeguato, trascorso il quale la probabilità di recupero degli importi fatturati e non ancora incassati risulta bassa e stabile.

Q3. Si condivide il mantenimento dell'odierna distinzione tra clienti domestici e non domestici e l'introduzione dell'ulteriore differenziazione per livello territoriale? Se no, perché?

Q4. Si condivide il livello territoriale proposto? Se no, che dettaglio territoriale si propone?

Q5. Si condivide di escludere dal calcolo della componente RCV gli operatori con livelli di *unpaid ratio* ritenuti non efficienti?

Q6. Si condivide la scelta di utilizzare il tasso di *unpaid ratio* a 24 mesi?

- 4.16 Infine, in relazione a quanto indicato al punto 2.8, lettera b), nel determinare la componente RCV si è mantenuto il livello del coefficiente  $\beta$  attualmente utilizzato nel calcolo del WACC e rappresentativo della rischiosità dell'attività di vendita. In particolare, al momento non si hanno informazioni complete circa la possibilità di procedere a una sua revisione anche in

ragione del fatto che l'attività di vendita, diversamente da quella di distribuzione, rimane comunque soggetta al rischio legato alla perdita dei clienti.

- 4.17 In base alle assunzioni illustrate, la successiva tabella 6 indica il livello medio nazionale della componente RCV proposto a partire dall'1 gennaio 2013, raffrontato ai valori in vigore oggi. Ai fini del riconoscimento dei costi, detto livello medio sarà poi differenziato secondo l'ambito geografico prescelto, qui indicato al punto 4.12.

**Tabella 6: livelli attuali e livelli proposti della componente RCV**

	2012	2013
	€/punto di prelievo/anno	
<b>domestici</b>	20,61	19,60 - 20,40
<b>non domestici</b>	34,78	51,00 - 52,30

- 4.18 In relazione ai livelli indicati nella tabella 6 si rileva come essi implicino con riferimento all'attuale livello della componente RCV:
- relativa ai clienti domestici, una diminuzione compresa indicativamente tra 0,2 €/punto di prelievo/anno e 1 €/punto di prelievo/anno;
  - relativa ai clienti non domestici, un aumento compreso indicativamente tra 16,2 €/punto di prelievo/anno e 17,5 €/punto di prelievo/anno.
- 4.19 Quanto sopra implica che l'intervento permette di distinguere in maniera ancora più puntuale gli oneri connessi a tale tipologia di clienti rispetto a quanto fatto fino a oggi sulla base delle informazioni disponibili.
- 4.20 Per quanto attiene i clienti non domestici il livello proposto risulta maggiore del livello del corrispettivo PCV attualmente applicato ai clienti finali e relativo ai costi di commercializzazione sostenuti da un venditore del mercato libero. Pertanto si propone di aumentare il corrispettivo PCV applicato ai clienti finali con l'obiettivo di mantenere il medesimo differenziale attualmente presente tra il corrispettivo PCV applicato ai clienti non domestici e la componente RCV riconosciuta in relazione ai medesimi.
- 4.21 In base ai valori della componente RCV indicati nella tabella 6 e del corrispettivo PCV applicato ai clienti non domestici rideterminato ai sensi del precedente punto 4.20, si è proceduto a stimare il valore atteso della componente  $DISP_{BT}$  applicata a tutti i clienti aventi diritto alla maggior tutela (anche nel caso in cui siano serviti sul mercato libero).
- 4.22 Rispetto ai valori relativi al IV trimestre 2012, in base a quanto sopra, è possibile ipotizzare una diminuzione della spesa annua al lordo delle imposte dell'utente tipo domestico<sup>8</sup> di circa il -0,2%. Per quanto riguarda i clienti non domestici, l'impatto è tanto minore tanto più i consumi sono elevati, dal momento che il corrispettivo PCV e la componente  $DISP_{BT}$  sono applicati in quota fissa (€/cliente/anno). A titolo di esempio per un cliente non domestico con potenza disponibile compresa tra 10 kW e 16,5 kW e consumi annui pari a 17.500 kWh si stima un aumento della spesa annua lordo imposte di circa lo 0,8%, per un cliente non domestico con potenza disponibile pari a 35 kW e consumi annui pari a 75.000 kWh si stima un aumento della spesa annua lordo imposte di circa lo 0,2%.

Q7. Si condividono i livelli della componente RCV indicati nella tabella 6?

Q8. Si condivide la proposta di rivedere il corrispettivo PCV applicato ai clienti non

<sup>8</sup> Cliente domestico residente con consumo annuo pari a 2.700 kWh e potenza pari a 3 kW.

domestici in maggior tutela al fine di mantenere il medesimo differenziale attualmente presente tra il corrispettivo PCV loro applicato e la componente RCV riconosciuta in relazione ai medesimi?

- 4.23 Dal punto di vista operativo, come già illustrato nel DCO 365, continuerà ad aver luogo la definizione di una componente  $DISP_{BT}$  con valore indifferenziato a livello nazionale (e pertanto unicamente distinta come già oggi in base alle tipologie contrattuali di cui al comma 2.3 lettere a), b) e c) del TIV).
- 4.24 A fronte di ciò, il riconoscimento dei costi di commercializzazione mediante le componenti RCV di cui alla tabella 6, opportunamente differenziate per livello geografico, avrà luogo attraverso il meccanismo previsto all'articolo 15 del TIV relativo alla regolazione tra gli esercenti la maggior tutela e la Cassa conguaglio per il settore elettrico (di seguito: la Cassa).
- 4.25 In particolare, tale articolo prevede che, entro 60 giorni dal termine di ciascun bimestre, l'esercente la maggior tutela versa, se positivo, alla Cassa o riceve, se negativo, dalla Cassa, la differenza tra:
- a) il gettito derivante dall'applicazione del corrispettivo PCV al netto dell'ammontare derivante dall'applicazione della componente  $DISP_{BT}$ ;
  - b) l'ammontare della componente RCV o  $RCV_i$ .
- 4.26 In particolare, come in passato, il livello della componente  $RCV_i$ , applicata agli esercenti la maggior tutela che svolgono il servizio in maniera integrata con l'impresa distributrice, sarà determinato a partire dal livello della componente RCV tenendo conto delle economie connesse allo svolgimento integrato della commercializzazione del trasporto e della vendita.
- 4.27 Pertanto ciascun esercente la maggior tutela procederà a regolare con la Cassa le partite indicate al precedente punto in base all'ambito territoriale in cui il medesimo opera.
- 4.28 In relazione all'anno 2012, per il quale la deliberazione ARG/elt 205/11 aveva previsto l'istituzione di meccanismi per il riconoscimento dei costi connessi alla morosità dei clienti finali che tenessero conto delle differenze territoriali, si propone che tale riconoscimento abbia luogo mediante un apposito meccanismo di compensazione dei costi di commercializzazione tra gli esercenti la maggior tutela.
- 4.29 In base a tale meccanismo la Cassa provvederà a riconoscere i livelli della componente RCV contenuti nella tabella 6 anche in relazione all'anno 2012 secondo tempistiche coerenti con i meccanismi di perequazione di cui alla Sezione III del TIV.
- 4.30 In relazione al meccanismo indicato la componente  $DISP_{BT}$  in vigore dall'1 gennaio 2013 sarà determinata in modo tale da tenere conto anche della stima della necessità di gettito necessaria alla copertura degli importi oggetto di compensazione.

Q9. Si condividono le modalità per il riconoscimento dei costi di commercializzazione mediante la componente RCV proposte per l'anno 2012? Si rilevano criticità in merito?

#### *Criteria per l'aggiornamento del riconoscimento degli oneri connessi alla morosità*

- 4.31 L'Autorità intende aggiornare periodicamente il livello di *unpaid ratio* assunto per la determinazione della componente RCV riconosciuta agli esercenti la maggior tutela.
- 4.32 Come già illustrato al punto 4.14, la definizione della componente RCV, qui proposta, sottende un *unpaid ratio* che non tiene conto dei livelli del tasso relativi agli esercenti che, dai dati raccolti, risultano meno efficienti, ciò al fine di incentivare l'adozione da parte di questi

operatori di migliori misure di gestione del credito.

- 4.33 Nell'ambito della raccolta dati si può anche osservare, relativamente agli esercenti che hanno fornito il relativo dato, un tendenziale peggioramento del tasso di *unpaid ratio* con riferimento ai mesi immediatamente successivi a quelli presi a riferimento nella raccolta dati (fino a luglio 2012).
- 4.34 Tuttavia, come detto, tali dati non risultavano ancora disponibili per tutti gli esercenti la maggior tutela, peraltro anche al fine di incentivare l'adozione di pratiche efficienti da parte di tutti gli esercenti la maggior tutela, al momento tali dati non sono stati considerati nella definizione dell'*unpaid ratio* riconosciuto ai fini della determinazione della componente RCV.
- 4.35 A fronte di quanto sopra, l'Autorità intende rivedere con cadenza annuale il livello dell'*unpaid ratio* utilizzato per la determinazione della RCV con l'obiettivo da un lato, di tener conto dell'evoluzione del fenomeno della morosità e dall'altro, di incentivare politiche di gestione del credito efficienti. Tali politiche di gestione efficiente del credito devono infatti riguardare tutti gli esercenti, anche quelli che al momento hanno una situazione di tassi di morosità più bassi. In relazione a questo ultimo aspetto l'Autorità intende valutare la possibilità di adottare livelli di *unpaid ratio* decrescenti nel tempo, permettendo così che gli oneri connessi alla morosità dei clienti finali siano via via decrescenti e che attraverso una gestione efficiente di tali politiche sia perseguito l'obiettivo di fare pagare ai clienti finali che generano l'onere e non quello di socializzare la morosità a carico della generalità dei clienti finali.

Q10. Si condivide la proposta di revisione periodica il livello dell'*unpaid ratio* anche al fine di incentivare una gestione sempre più efficiente del credito?

Q11. Quale si ritiene essere un intervallo di revisione congruo?

## **5. Modifiche alla disciplina relativa alle modalità di comunicazione della costituzione in mora**

- 5.1 Ai sensi della regolazione vigente, in situazioni di inadempimento del cliente finale, il venditore può richiedere all'impresa distributrice la sospensione della fornitura. La regolazione prevede anche che, con riferimento al settore elettrico e qualora sussistano le condizioni tecniche del misuratore, prima della sospensione della fornitura venga comunque effettuata una riduzione della potenza disponibile (cosiddetto depotenziamento) e che, decorso un ulteriore periodo dalla riduzione della potenza disponibile, in caso di mancato pagamento degli importi da parte del cliente finale, avvenga l'effettiva sospensione della fornitura.
- 5.2 La regolazione prevede altresì apposite forme di tutela per il singolo cliente finale in tali situazioni di mancato pagamento.
- 5.3 In primo luogo, il venditore può formulare la richiesta di sospensione solo dopo avere provveduto alla costituzione in mora del cliente finale, mediante comunicazione scritta a mezzo di raccomandata. Inoltre il venditore non può comunque richiedere all'impresa distributrice la sospensione della fornitura nei casi in cui abbia avuto comunicazione dell'avvenuto pagamento da parte del cliente finale e nei casi in cui l'importo da pagare (per cui il cliente è stato messo in mora) è inferiore o all'ammontare del deposito cauzionale (o della fideiussione) versato dal cliente o ad un ammontare equivalente all'importo medio stimato relativo ad un ciclo di fatturazione. La regolazione prevede infine ulteriori casi in cui



non può essere effettuata la richiesta di sospensione della fornitura, ad esempio in ipotesi di mancata risposta motivata a reclami scritti riferiti alla ricostruzione dei consumi per malfunzionamento del misuratore.

- 5.4 Relativamente alla tematica specifica della comunicazione al cliente finale della costituzione in mora, è altresì previsto che tale comunicazione debba contenere:
- a) il termine ultimo entro cui il cliente è tenuto a provvedere al pagamento;
  - b) il termine decorso il quale, in costanza di mora, l' esercente la vendita provvederà ad inviare all'impresa distributrice la richiesta di sospensione della fornitura;
  - c) le modalità con cui il cliente può comunicare l'avvenuto pagamento.
- 5.5 Gli elementi contenuti nella comunicazione di costituzione in mora hanno la finalità di permettere al cliente finale di ottemperare al pagamento prima che il venditore effettui la richiesta della sospensione della fornitura. Peraltro, il venditore deve accertare con sicurezza il non avvenuto pagamento della bolletta e solo dopo questa verifica, che necessita comunque di tempi tecnici minimi in base alla modalità di pagamento utilizzata, potrà effettuare la richiesta. A tale fine infatti la regolazione prevede che la richiesta di sospensione della fornitura non possa comunque avvenire qualora il cliente abbia comunicato, nei modi previsti nella comunicazione di costituzione in mora, l'avvenuto pagamento.
- 5.6 Infine è previsto che il termine entro cui il cliente è tenuto a pagare, indicato nella comunicazione di costituzione in mora, non possa essere inferiore a 10 giorni dall'invio della raccomandata. I 10 giorni rappresentano quindi un tempo minimo che deve essere garantito al cliente finale e ciascun venditore può decidere di prevedere ulteriori giorni rispetto a quelli indicati dalla regolazione.
- 5.7 In merito ai tempi sopra esposti, relativi alle tempistiche previste nell'ambito della costituzione in mora, l'Autorità ritiene opportuno intervenire, anche alla luce delle recenti segnalazioni pervenute. L'intervento riguarda sia il settore dell'energia elettrica che il settore del gas naturale ed è rivolto a tutti i clienti finali disalimentabili, indipendentemente dal mercato in cui sono serviti. Tale intervento ha la finalità di dare certezza al cliente finale delle tempistiche di costituzione in mora e delle relative procedure, permettendo al medesimo cliente:
- a) di avere il tempo utile per effettuare il pagamento, successivamente alla comunicazione della costituzione in mora da parte dell' esercente la vendita;
  - b) di avere un quadro certo delle tempistiche previste in materia di procedura di costituzione in mora e di richiesta di sospensione della fornitura;
  - c) di poter verificare le tempistiche previste dalla regolazione.
- 5.8 Sulle base delle ricordate segnalazioni, è infatti risultato che, in alcuni casi, i venditori non sono in grado di documentare con certezza la data di invio al cliente finale della raccomandata, in quanto la raccomandata viene consegnata al cliente stesso dal vettore postale incaricato. Da ciò risulta che il termine riportato nella comunicazione può non corrispondere all'effettivo giorno di invio della raccomandata: tale circostanza, frequente, pregiudica la certezza delle tempistiche già previste dalla regolazione, con impatto sulla tutela del cliente finale e con il rischio che non sia rispettato il termine di 10 giorni prima ricordato.
- 5.9 L'Autorità intende quindi integrare la regolazione vigente prevedendo che, nei casi in cui il venditore non sia in grado di documentare la data di invio della raccomandata di costituzione in mora, il venditore sia tenuto a:
- a) indicare nella comunicazione di costituzione in mora che la data indicata in tale comunicazione si riferisce alla data di emissione e non di invio della medesima

comunicazione;

- b) garantire un termine massimo non superiore a 10 giorni tra la data di emissione della comunicazione di costituzione in mora e la data dell'effettivo invio da parte del vettore postale;
- c) indicare al cliente finale, come termine entro cui è tenuto a provvedere al pagamento, un arco temporale non inferiore a 20 giorni dalla data di emissione.

5.10 Le proposte dell'Autorità tengono necessariamente conto del fatto che la predetta data di emissione risulterà ovviamente precedente (o al più coincidente con) la data di consegna al vettore postale/invio della raccomandata al cliente finale.

5.11 Al fine di rendere effettivo il rispetto della regolazione in materia, ed alla luce degli interessi coinvolti, l'Autorità ritiene opportuno introdurre un indennizzo da corrispondere al cliente finale in caso di violazione della previsione in materia di costituzione in mora, con particolare riferimento al rispetto delle tempistiche previste. Nello specifico, il venditore sarà tenuto a corrispondere al cliente finale interessato un indennizzo automatico pari a 20 (venti) euro nel caso di:

- a) mancata costituzione in mora, vale a dire nel caso di mancato invio della costituzione in mora prevista dalla regolazione;
- b) mancato rispetto del termine ultimo di pagamento indicato nella comunicazione di costituzione in mora, pari al termine minimo di 10 giorni dall'invio della raccomandata o al termine minimo di 20 giorni dalla data di emissione della medesima comunicazione;
- c) in caso di mancato rispetto del termine massimo di 10 giorni tra la data di emissione della comunicazione e la data di effettivo invio.

5.12 Infine, per garantire che il cliente finale abbia certezza del quadro regolatorio, l'Autorità intende prevedere che la comunicazione di costituzione in mora venga integrata indicando al cliente finale che in caso di mancato rispetto delle tempistiche previste, egli avrà diritto all'indennizzo automatico e dettagliando le modalità per la verifica da parte del cliente finale di tali tempistiche.

Q12. Quali problematiche possono essere evidenziate rispetto alle nuove tempistiche indicate?

Q13. I termini sono stati correttamente identificati? Se no, quali termini devono essere indicati?

Q14. Si ritiene necessario introdurre un termine minimo decorrente dalla scadenza del termine minimo assegnato al cliente per il pagamento che il venditore deve attendere prima di effettuare la richiesta di sospensione all'impresa distributrice?

Q15. Si condividono le previsioni in tema di indennizzo automatico? Quale ammontare può risultare congruo per la determinazione dell'indennizzo automatico?

Q16. Si ritiene che i contenuti aggiuntivi della comunicazione di costituzione in mora siano stati correttamente identificati?