

Tutela SIMILE: monitoraggio e reportistica

1. Monitoraggio ai sensi dell'Allegato A alla deliberazione 369/2016/R/eel

L'Amministratore della *Tutela SIMILE* svolge l'attività di monitoraggio del rispetto, da parte dei fornitori ammessi, dei requisiti di cui all'articolo 5 e degli obblighi di cui all'articolo 9 dell'Allegato A alla deliberazione 369/2016/R/eel. Tale attività è svolta, coerentemente con quanto ivi previsto, secondo le modalità definite dal Regolamento approvato con deliberazione 29 settembre 2016 541/2016/R/eel.

L'Amministratore, a valle delle verifiche periodiche effettuate ai sensi del comma 6 del richiamato Regolamento, inoltra alla Direzione Mercati *Retail* e Tutele dei Consumatori di Energia (DMRT) dell'Autorità gli esiti delle suddette verifiche. A tal fine entro 10 (dieci) giorni dalla fine di ciascun trimestre saranno trasmessi:

- 1) l'elenco dei soggetti di cui al comma 6.2 del Regolamento e gli esiti delle verifiche effettuate;
- 2) gli esiti delle verifiche di cui al comma 6.4 del Regolamento;
- 3) l'elenco dei soggetti di cui al comma 6.5 del Regolamento e gli esiti delle verifiche effettuate.

L'Amministratore, inoltre, trasmette a DMRT:

- 4) gli esiti delle comunicazioni effettuate da Terna ai sensi del comma 6.3 del Regolamento entro il 20 (venti) di ciascun mese. La comunicazione relativa al mese di gennaio verrà effettuata contestualmente a quella di febbraio entro il 20 (venti) di detto mese;
- 5) le comunicazioni ricevute da ciascun fornitore ai sensi del comma 4.5 del Regolamento entro 2 (due) giorni dalla ricezione.

2. Reportistica (comma 3.1, lettera e), Allegato A alla deliberazione 369/2016/R/eel

2.1 In merito alla reportistica relativa all'andamento della *Tutela SIMILE*, essa dovrà essere trasmessa dall'Amministratore a DMRT mensilmente entro la fine del mese successivo a quello di riferimento.

In particolare, la reportistica trasmessa entro la fine del mese $m+1$ dovrà contenere i dati relativi all'andamento della *Tutela SIMILE* nel mese m , di seguito indicati.

In sede di prima applicazione, la reportistica trasmessa entro la fine del mese di febbraio 2017 dovrà contenere i dati relativi all'andamento della *Tutela SIMILE* nel mese di gennaio 2017 di seguito indicati, ad eccezione delle lettere *e*) ed *f*); quest'ultimi dovranno essere trasmessi nella reportistica inviata entro la fine di marzo 2017 e dovranno contenere anche il dettaglio relativo al mese di gennaio 2017.

- a) Numero di accessi nel mese m* : è il numero degli accessi avvenuti nel mese m sul sito dedicato alla *Tutela SIMILE* (www.portaletutelasimile.it).

b) Numero di codici di prenotazione emessi nel mese m : è il numero di codici di prenotazione (di seguito: CP) assegnati nel mese m e distinti per:

- i. fornitore;
- ii. tipologia di cliente finale:
 1. clienti domestici;
 2. clienti non domestici;
- iii. tipologia di accesso ai fini dell'ottenimento del CP:
 1. autonomo in qualità di cliente finale;
 2. mediante facilitatore;
- iv. con separato dettaglio del numero di CP reiterati, ossia il numero di CP emessi nel mese m nei confronti di un cliente finale (identificato mediante abbinamento POD/CF o POD/P.IVA) in relazione al quale era già stato emesso, nello stesso mese m o nei mesi precedenti, un CP (anche in relazione a un diverso fornitore) poi annullato.

c) Numero di CP annullati nel mese m : è il numero di CP che sono stati annullati nel mese m distinti per:

- i. fornitore;
- ii. tipologia di cliente finale:
 1. clienti domestici;
 2. clienti non domestici;
- iii. causale di annullamento, distinguendo tra:
 1. mancato accesso alla pagina *web* della *Tutela SIMILE* del fornitore scelto entro 15 giorni;
 2. accesso alla pagina *web* della *Tutela SIMILE* del fornitore scelto ma mancata sottoscrizione del contratto;
 3. rifiuto a contrarre da parte del fornitore;
 4. esercizio del diritto di ripensamento (solo per clienti domestici);
- iv. con separato dettaglio del mese di emissione del numero di CP oggetto di annullamento nel mese m .

d) Numero di switching in Tutela SIMILE nel mese m : è il numero di forniture di *Tutela SIMILE* avviate nel mese m e distinto per:

- i. tipologia di cliente finale:
 1. clienti domestici;
 2. clienti non domestici;
- ii. fornitore;
- iii. con separato dettaglio del numero di forniture attivate in *Tutela SIMILE* con un fornitore ammesso che:
 1. era già esercente la maggior tutela del POD o appartiene al medesimo gruppo societario dell'esercente la maggior tutela;
 2. serve già il cliente nel settore del gas naturale.

e) Numero di volture in Tutela SIMILE nel mese m : è il numero di forniture di *Tutela SIMILE* avviate nel mese m a seguito di voltura e distinto per:

- i. fornitore;
- ii. tipologia di cliente finale:
 - 1. clienti domestici;
 - 2. clienti non domestici.

f) Numero di attivazioni in Tutela SIMILE nel mese m : è il numero di forniture di *Tutela SIMILE* avviate nel mese m a seguito di attivazione del punto di prelievo e distinto per:

- i. fornitore;
- ii. tipologia di cliente finale:
 - 1. clienti domestici;
 - 2. clienti non domestici.

g) Numero di forniture di Tutela SIMILE terminate nel mese m : è il numero di forniture di *Tutela SIMILE* terminate nel mese m e distinto per:

- i. fornitore;
- ii. tipologia di cliente finale:
 - 1. clienti domestici;
 - 2. clienti non domestici;
- iii. causale, distinguendo tra:
 - 1. disattivazione del punto di prelievo;
 - 2. voltura del punto di prelievo;
 - 3. passaggio ad un'offerta di mercato libero con lo stesso fornitore di *Tutela SIMILE* alla naturale conclusione del contratto di *Tutela SIMILE* trascorsi 12 mesi;
 - 4. *switching* verso altro fornitore del mercato libero alla naturale conclusione del contratto di *Tutela SIMILE* trascorsi 12 mesi;
 - 5. *switching* verso il servizio di maggior tutela alla naturale conclusione del contratto di *Tutela SIMILE* trascorsi 12 mesi;
 - 6. passaggio ad un'offerta di mercato libero con lo stesso fornitore di *Tutela SIMILE* prima della naturale conclusione del contratto di *Tutela SIMILE*;
 - 7. *switching* verso altro fornitore del mercato libero diverso dal fornitore di *Tutela SIMILE* prima della naturale conclusione del contratto di *Tutela SIMILE*;
 - 8. *switching* verso il servizio di maggior tutela prima della naturale conclusione del contratto di *Tutela SIMILE*.

2.2 Nell'ambito della reportistica dovrà essere inoltre indicata la seguente informazione:

a) Tempistiche per l'avvio della fornitura: è il tempo medio intercorso tra la data di sottoscrizione del contratto e lo *switching* in *Tutela SIMILE* e distinto per:

- i. fornitore;
- ii. tipologia di cliente finale:
 - 1. clienti domestici;
 - 2. clienti non domestici.

2.3 A partire dalla reportistica trasmessa nel mese di marzo 2017, dovrà altresì essere inviato uno specifico focus sui singoli facilitatori della *Tutela SIMILE*. In particolare per ogni facilitatore dovranno essere inviate le seguenti informazioni.

- a) Numero di codici di prenotazione emessi nel mese m :** è il numero di codici di prenotazione (di seguito: CP) assegnati nel mese m e distinti per:
- i. fornitore;
 - ii. con separato dettaglio del numero di CP reiterati, ossia, il numero di CP emessi nel mese m nei confronti di un cliente finale (identificato mediante abbinamento POD/CF o POD/P.IVA) in relazione al quale era già stato emesso, nello stesso mese m o nei mesi precedenti, un CP (anche in relazione a un diverso fornitore) poi annullato.
- b) Numero di CP annullati nel mese m :** è il numero di CP che sono stati annullati nel mese m distinti per:
- i. fornitore;
 - ii. causale di annullamento, con separata evidenza dei casi in cui il facilitatore aveva o meno ottenuto la delega alla sottoscrizione da parte del cliente e distinguendo tra le seguenti causali di annullamento:
 1. mancato accesso alla pagina *web* della *Tutela SIMILE* del fornitore scelto entro 15 giorni;
 2. accesso alla pagina *web* della *Tutela SIMILE* del fornitore scelto ma mancata sottoscrizione del contratto;
 3. rifiuto a contrarre da parte del fornitore;
 4. esercizio del diritto di ripensamento (solo per clienti domestici);
 - iii. con separato dettaglio del mese di emissione del numero di CP oggetto di annullamento nel mese m .
- c) Numero di switching in Tutela SIMILE nel mese m :** è il numero di forniture di *Tutela SIMILE* avviate nel mese m e distinto per:
- i. fornitore;
 - ii. con separato dettaglio del numero di forniture attivate in *Tutela SIMILE* con un fornitore ammesso che:
 1. era già esercente la maggior tutela del POD o appartiene al medesimo gruppo societario dell'esercente la maggior tutela;
 2. serve già il cliente nel settore del gas naturale.