

**DELIBERAZIONE 23 NOVEMBRE 2017
783/2017/R/COM**

**DISPOSIZIONI IN MATERIA DI REVISIONE DELLE MODALITÀ IMPLEMENTATIVE
RELATIVE ALLA DISCIPLINA DEL RECESSO DAI CONTRATTI DI FORNITURA DI ENERGIA
ELETTRICA E GAS**

**L'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA IL GAS
E IL SISTEMA IDRICO**

Nella riunione del 23 novembre 2017

VISTI:

- la direttiva 2009/72/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 13 luglio 2009;
- la direttiva 2009/73/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 13 luglio 2009;
- la legge 14 novembre 1995, n. 481 e sue modifiche e integrazioni (di seguito: legge 481/95);
- la legge 13 agosto 2010, n. 129 (di seguito: legge 129/10);
- il decreto legge 24 gennaio 2012, convertito con modificazioni dalla legge 24 marzo 2012, n. 27 (di seguito: legge 27/12);
- il decreto legislativo 4 luglio 2014, n. 102 (di seguito: decreto legislativo 102/14);
- la legge 4 agosto 2017, n. 124 (di seguito: legge 124/2017);
- la deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica, il gas ed il sistema idrico (di seguito: Autorità) 29 luglio 2004, 138/04 (di seguito: deliberazione 138/04);
- la deliberazione dell'Autorità 7 agosto 2014, 412/2014/R/efr (di seguito: deliberazione 412/2014/R/efr);
- la deliberazione dell'Autorità 14 ottobre 2015, 487/2015/R/eel (di seguito: deliberazione 487/2015/R/eel);
- la deliberazione dell'Autorità 9 giugno 2016, 302/2016/R/com (di seguito: deliberazione 302/2016/R/com);
- il documento per la consultazione dell'Autorità 20 luglio 2017, 544/2017/R/com (di seguito: documento per la consultazione 544/2017/R/com).

CONSIDERATO CHE:

- la legge 481/95 individua quali proprie finalità la promozione della concorrenza e dell'efficienza nel settore energetico e assegna all'Autorità il compito di perseguirle (articolo 1) anche mediante il potere di adottare direttive relative all'erogazione dei servizi, eterointegrando le condizioni generali di contratto praticate dai rispettivi esercenti (articolo 2, comma 12, lettera h) e comma 37), nonché il potere di definire

le condizioni di accesso ai servizi c.d. di rete (articolo 2, comma 12, lettera d), ultimo periodo);

- nell'ambito di alcune norme finalizzate al rafforzamento della tutela del consumatore, la Direttiva 2009/72/CE e la Direttiva 2009/73/CE dispongono che gli Stati membri provvedano affinché, qualora un cliente, nel rispetto delle condizioni contrattuali, intenda cambiare fornitore, gli operatori interessati assicurino che il cambiamento possa effettuarsi entro tre settimane, svolgendo in tempo utile le operazioni tecniche a tal fine necessarie, fra cui le c.d. procedure di *switching*, ossia (per quel che qui rileva) le procedure volte a sostituire, nel rapporto con i gestori di rete interessati rispetto a un punto di prelievo, al vecchio utente uno nuovo che necessita di dare esecuzione fisica a un nuovo contratto di somministrazione concluso dal cliente finale con un nuovo fornitore (nel caso di cambio fornitore, pertanto, non rilevano le procedure di *switching* aventi a oggetto un punto di prelievo nuovo o disattivato);
- la legge 129/10 istituisce, presso l'Acquirente Unico, un Sistema Informativo Integrato (di seguito anche: SII) per la gestione dei flussi informativi e dei processi strumentali al funzionamento dei mercati dell'energia elettrica e del gas naturale, basato su una banca dati dei punti di prelievo e dei dati identificativi dei clienti finali e intesta all'Autorità la funzione di identificare e disciplinare le attività e le prestazioni che devono essere gestite ed eseguite mediante tale sistema, unitamente ai criteri con cui devono essere sviluppate le modalità operative delle stesse (di seguito: processi);
- la legge 27/12 prevede che il SII sia finalizzato anche alla gestione delle informazioni relative ai consumi di energia elettrica e di gas e che pertanto la banca dati del SII, il Registro Centrale Ufficiale (di seguito: RCU), raccolga, oltre alle informazioni sui punti di prelievo ed ai dati identificativi dei clienti finali, anche i dati sulle relative misure dei consumi di energia elettrica e di gas;
- facendo propria la citata disposizione contenuta nella direttiva 2009/72/CE l'Autorità, con la deliberazione 487/2015/R/eel, ha definito, per il settore elettrico, una nuova disciplina che consente di gestire, mediante l'intervento del Sistema Informativo Integrato, le procedure di *switching* nel caso di punti di prelievo attivi, le attività connesse alla risoluzione del contratto di fornitura, nonché l'attivazione dei servizi di ultima istanza.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- nell'ambito delle iniziative volte ad efficientare il processo di cambio fornitore, con la deliberazione 302/2016/R/com l'Autorità ha definito specifiche previsioni in materia di recesso per i clienti finali di piccole dimensioni (identificati come clienti finali domestici e clienti non domestici - connessi in bassa tensione e/o con consumi di gas naturale non superiori a 200.000 Smc/anno) dai contratti di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale, nel caso di forniture diverse da quelle stagionali o ricorrenti (vale a dire diverse da quelle di durata inferiore all'anno);

- nello specifico la deliberazione 302/2016/R/com stabilisce, tra l'altro:
 - a) i termini di preavviso per l'esercizio del diritto di recesso;
 - b) le modalità per l'esercizio del diritto di recesso;
 - c) specifiche indicazioni per gli attuali regimi di tutela di prezzo (servizio di maggior tutela e servizio di tutela gas);
- relativamente ai termini di preavviso per l'esercizio del diritto di recesso, la citata deliberazione 302/2016/R/com prevede per i clienti finali di piccola dimensione - siano essi serviti nei regimi di tutela di prezzo che nel mercato libero - un termine massimo di circa tre settimane: il recesso, infatti, deve essere comunicato al venditore uscente entro il 10 del mese antecedente la data di *switching*. In tal modo, oltre ad uniformare i processi nei settori gas ed elettrico, con tale deliberazione si è provveduto, almeno in relazione alla tipologia di clienti compresi nel suo ambito di applicazione, ad adeguare le tempistiche del recesso a quelle garantite per lo *switching*, con un conseguente impatto di efficientamento ed ottimizzazione del funzionamento del sistema considerato nella sua interezza;
- relativamente alla modalità per l'esercizio del diritto di recesso la deliberazione 302/2016/R/com prevede una procedura unica per l'invio della comunicazione di recesso da parte del venditore entrante per tutti i clienti finali rientranti nell'ambito di applicazione; in particolare si prevede che:
 - il cliente finale conferisca procura al venditore entrante a che questo eserciti il recesso in nome e per conto del cliente trasmettendo al venditore uscente la relativa comunicazione entro e non oltre il giorno 10 (dieci) del mese antecedente il mese di cambio venditore ;
 - tale comunicazione debba avvenire per il tramite del Sistema Informativo Integrato; tuttavia, nelle more dell'implementazione nel SII, si prevede che essa sia trasmessa a mezzo posta elettronica certificata;
 - il Gestore del SII adegui il servizio di *pre-check* al fine di consentire al venditore entrante di venire a conoscenza dell'identità del venditore uscente e dei relativi recapiti;
- relativamente all'uscita dal servizio di maggior tutela, viene previsto che la comunicazione del recesso non debba essere trasmessa al rispettivo esercente, eliminando l'onere per il cliente di recedere espressamente dal contratto e riducendo al minimo il tempo effettivamente necessario per risolvere il contratto.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- con il documento di consultazione 544/2017/R/com l'Autorità ha descritto i propri orientamenti in materia di riforma del processo di *switching* nel settore del gas naturale, finalizzata alla centralizzazione del processo nell'ambito del SII, sulla scorta di quanto già implementato nel settore elettrico;
- nel documento per la consultazione, oltre alle modalità implementative del processo nel settore gas, sono stati evidenziati specifici miglioramenti contestuali del

processo di *switching* anche nel settore elettrico, in un'ottica di semplificazione, standardizzazione ed uniformità dei processi attraverso i settori;

- il documento di consultazione 544/2017/R/com illustra altresì gli orientamenti dell'Autorità relativamente alle modalità di gestione del recesso per cambio fornitore, considerato quale momento strettamente correlato al processo di *switching*: in particolare, viene delineata l'opportunità di veicolare attraverso il SII la notifica del recesso che il venditore entrante è tenuto a effettuare nei confronti del venditore uscente e degli altri potenziali soggetti coinvolti allorquando, a seguito di sottoscrizione di un contratto da un nuovo cliente, si appresta ad inoltrare la richiesta di *switching*; ciò facendo venir meno la necessità della comunicazione di risoluzione contrattuale/cessazione amministrativa per cambio fornitore;
- le modalità sopra descritte, dando seguito alle disposizioni di cui alla deliberazione 302/2016/R/com, prevedono pertanto il superamento dell'attuale assetto basato su comunicazioni dirette tra controparti commerciali, utenti della distribuzione ed imprese distributrici, a favore di un processo "SII-centrico" che consente una maggiore trasparenza nelle comunicazioni intra operatori e certezza sul rispetto delle tempistiche di esecuzione.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- al documento per la consultazione 544/2017/R/com sono pervenute osservazioni da parte di 8 operatori, 7 associazioni rappresentative degli operatori e da parte di Terna;
- nelle osservazioni pervenute è stata espressa una ampia condivisione degli orientamenti delineati con riferimento alle modalità implementative prospettate per la gestione del recesso per cambio fornitore mediante il SII: in particolare, in molti casi, sono giunte osservazioni contenenti proposte ulteriori e di maggior dettaglio volte a un più efficace perseguimento degli obiettivi illustrati nel documento;
- con riferimento alle vigenti disposizioni in materia di recesso per cambio fornitore che prevedono l'attivazione dei servizi di ultima istanza nei casi in cui la richiesta di *switching* non vada a buon fine, alcuni soggetti partecipanti alla consultazione hanno segnalato che tale previsione non risponderebbe pienamente alla volontà ultima del cliente, la cui realizzazione è tutelata dalla regolazione; in particolare ritengono che la disciplina vigente, prevedendo un mandato a recedere fornito dal cliente in sede di sottoscrizione di un nuovo contratto, connetterebbe l'esercizio del recesso alla presenza di un soggetto scelto dal cliente in grado di garantire una fornitura; pertanto la sua efficacia dovrebbe essere condizionata all'effettiva esecuzione dello *switching* a favore della nuova parte contrattualizzante, stabilendo per contro che rimangano con il precedente venditore i punti in relazione ai quali lo *switching* non si perfezioni;
- con riferimento alle modalità tecniche di trasmissione al SII della comunicazione di recesso per cambio fornitore, alcuni operatori hanno richiesto che la predetta comunicazione venga predisposta nel medesimo flusso utilizzato per la

presentazione della richiesta di *switching*, in modo da snellire le procedure operative ed evitare la necessità di nuove evoluzioni dei propri sistemi informativi;

- con riferimento alla notifica ai soggetti interessati che il SII effettua a seguito di ricezione di una comunicazione di recesso, e che il documento per la consultazione 544/2017/R/com prevede sia fatta a favore del solo venditore uscente, si è registrata una generalizzata richiesta di estendere tale notifica anche all'utente del dispacciamento/utente della distribuzione;
- alcuni operatori hanno inoltre rilevato l'opportunità di estendere le modalità di esercizio del recesso per cambio fornitore prescritte dalla deliberazione 302/2016/R/com, il cui ambito inerisce ai soli clienti di piccola dimensione, a tutti i clienti finali in modo da uniformare ed efficientare i propri processi operativi.

RITENUTO CHE:

- sia necessario utilizzare il SII quale interfaccia informatica comune per la gestione del processo di recesso per cambio fornitore e dei relativi scambi informativi tra operatori, al fine di migliorare l'efficienza di tali attività nell'ottica della massima tutela del cliente finale che intenda cambiare fornitore, sciogliendo il vincolo contrattuale che lo lega con precedente e attivare, senza soluzioni di continuità, il rapporto concluso col nuovo fornitore; a tal fine, la gestione centralizzata delle relative attività mediante il SII (e la connessa istituzione di un apposito processo) consente lo svolgimento di tali attività con modalità informatizzate e standardizzate nella responsabilità di un soggetto terzo e neutrale rispetto agli interessi dei diversi soggetti coinvolti (venditore entrante, venditore uscente, impresa distributrice), in grado inoltre di garantire il buon esito del processo, certificandone il rispetto delle tempistiche e delle modalità operative;
- sia a tal fine opportuno modificare la disciplina del recesso per cambio fornitore nel caso in cui all'invio della comunicazione di recesso non faccia seguito il conseguente *switching* necessario per garantire l'esecuzione fisica del nuovo contratto di fornitura concluso dal cliente; in tale caso, come detto sopra, l'attuale regolazione prevede l'attivazione dei servizi di ultima istanza per il cliente finale interessato, dovendo però ritenersi condivisibili le osservazioni pervenute in sede di consultazione le quali mettono in evidenza il fatto che il cliente finale conferisce al nuovo fornitore procura a recedere dal precedente contratto sull'oggettivo presupposto di dare esecuzione alla nuova fornitura in luogo della precedente; in tale prospettiva, pertanto, nel contesto di un siffatto mandato a recedere (con rappresentanza), la volontà di recedere non è funzionale al mero scioglimento del pendente vincolo contrattuale, ma è oggettivamente finalizzata all'attivazione di una nuova somministrazione da eseguire senza soluzione di continuità che il cliente finale ritiene più vantaggiosa di quella precedente; tale connessione funzionale tra recesso (dal precedente contratto di fornitura) e buon esito dello *switching* (necessario per l'esecuzione fisica del nuovo contratto di fornitura) risulta, poi,

ulteriormente rafforzata in ragione delle garanzie di neutralità e terzietà che il SII dovrebbe assicurare nella gestione dei rispettivi processi;

- in conseguenza di quanto sopra, potrebbe quindi risultare eccessivamente oneroso per il cliente finale la previsione che dispone l'automatica attivazione dei servizi di ultima istanza nel caso in cui non vada a buon fine la procedura di *switching*, dovendo piuttosto ritenersi più tutelante per il cliente e più coerente con le finalità sopra descritte una disposizione in forza della quale, qualora lo *switching* non si perfezioni, il cliente finale continui a rimanere servito dal venditore precedente (il quale, peraltro, laddove non intenda più continuare la fornitura potrà sempre recedere dal contratto con le modalità previste);
- sia pertanto opportuno che la nuova disciplina in tema recesso per cambio fornitore condizioni l'efficacia della comunicazione di recesso al buon esito dello *switching* nei confronti del venditore entrante;
- sia inoltre opportuno, in coerenza con le esigenze emerse in sede di consultazione, introdurre modalità semplificate di invio della comunicazione di recesso contestuali alla richiesta di *switching* che esonerino gli operatori dall'implementazione di un processo *ad hoc*, stabilendo che, in presenza di un mandato a recedere da parte del cliente finale, l'invio della richiesta di *switching* costituisca anche esercizio del recesso per cambio fornitore;
- sia altresì opportuno accogliere le richieste di gran parte degli operatori rispondenti, stabilendo, a fronte della ricezione di una richiesta di recesso, di estendere l'obbligo di notifica da parte del SII al venditore uscente, anche all'utente del dispacciamento uscente ed all'utente della distribuzione uscente, rispettivamente per i settori dell'energia elettrica e per quello del gas;
- sia infine necessario uniformare, relativamente agli interventi sopra evidenziati, gli ambiti di applicazione della deliberazione 302/2016/R/com, che attualmente regola il recesso per i soli clienti di piccola dimensione, a quello delle deliberazioni 487/2015/R/eel e 138/04, che recano disposizioni relative alle modalità di *switching* di tutti i clienti finali per i settori dell'energia elettrica e per quello del gas rispettivamente. Ciò contribuirebbe ad una semplificazione regolatoria e a una equiparazione dei perimetri di applicazione della disciplina del recesso e dello *switching* nei casi di cambio fornitore, che trova giustificazione nella forte connessione funzionale dei due processi;
- sia opportuno prevedere, con successivo provvedimento, l'adeguamento delle tempistiche per l'esercizio della revoca della richiesta di *switching* avente ad oggetto un punto di prelievo precedentemente servito in salvaguardia di cui all'articolo 12 dell'Allegato A alla deliberazione 487/2015/R/eel, funzionale all'estensione dell'esercizio di tale revoca qualora per il punto di prelievo oggetto di *switching* venga attivato il servizio di salvaguardia nel periodo intercorrente tra la presentazione della richiesta di *switching* – da effettuarsi in coerenza con i termini di preavviso per l'esercizio del recesso – e la data di efficacia della medesima.

RITENUTO NECESSARIO:

- prevedere che le nuove disposizioni in tema di recesso per cambio fornitore siano efficaci, per il settore elettrico, a partire dal 15 febbraio 2018 e, per il settore del gas naturale, contestualmente alla data individuata nel provvedimento di riforma dello *switching* che sarà adottato in esito al documento per la consultazione 544/2017/R/com;
- prevedere che il Gestore del SII predisponga le specifiche tecniche funzionali all'implementazione delle nuove disposizioni in tema di recesso;
- al fine di estendere l'ambito di applicazione della modalità di gestione del recesso per cambio fornitore anche ai clienti di maggiori dimensioni, modificare l'Allegato A alla deliberazione 302/2016/R/com;
- al fine di abrogare l'obbligo di comunicazione della risoluzione contrattuale per cambio fonditore, modificare l'Allegato B alla deliberazione 487/2015/R/eel

DELIBERA

1. di sostituire integralmente l'Allegato A alla deliberazione 302/2016/R/com con:
 - l'Allegato A1 alla presente deliberazione a partire dal 15 febbraio 2018;
 - l'Allegato A2 alla presente deliberazione a partire dalla data individuata nel provvedimento di riforma dello *switching*, che sarà adottato in esito al documento per la consultazione 544/2017/R/com;
2. di sostituire, a partire dal 15 febbraio 2018, il comma 3.1 dell'Allegato B alla deliberazione 487/2015/R/eel con il seguente:

“3.1 Qualora il contratto di fornitura tra la controparte commerciale e il cliente finale si sciogla:

 - a) a seguito di situazioni di morosità dei clienti finali disalimentabili, così come regolato al Titolo II del TIMOE;
 - b) in tutti gli altri casi diversi da quanto previsto alla precedente lettera a), dal successivo comma 3.3 e dai casi di scioglimento a seguito di sottoscrizione di un contratto di fornitura concluso con una nuova controparte commerciale da parte di un cliente finale titolare di un punto di prelievo attivo;

si applicano le disposizioni di cui al successivo Titolo II.”;
3. di prevedere che il Gestore del SII di predisponga le specifiche tecniche funzionali all'implementazione della comunicazione di recesso contestuale alla richiesta di *switching* ed ai relativi flussi di notifica al venditore uscente ed agli utenti del dispacciamento/utenti della distribuzione correlati, entro 60 giorni dalla data di entrata in vigore del presente provvedimento;
4. di rimandare a successivo provvedimento l'adeguamento delle tempistiche per l'esercizio della revoca della richiesta di *switching* avente ad oggetto un punto di

prelievo precedentemente servito in salvaguardia funzionale all'estensione dell'esercizio di tale revoca qualora per il punto di prelievo oggetto di *switching* venga attivato il servizio di salvaguardia nel periodo intercorrente tra la presentazione della richiesta di *switching* e la data di efficacia della medesima.

5. di trasmettere il presente provvedimento al Gestore del SII;
6. di pubblicare il presente provvedimento, nonché le deliberazioni 302/2016/R/com e 487/2015/R/eel come risultanti dalle modifiche apportate dalla presente deliberazione, sul sito internet dell'Autorità.

23 novembre 2017

IL PRESIDENTE
Guido Bortoni