

**DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE  
33/2019/R/COM**

**DISCIPLINA DEL RECESSO DAI CONTRATTI DI FORNITURA DI  
ENERGIA ELETTRICA E GAS PER I PUNTI DI PRELIEVO NON CONNESSI  
IN BASSA TENSIONE E PER I PUNTI DI RICONSEGNA IN CUI SI  
REGISTRANO CONSUMI ANNUI SUPERIORI AI 200.000 SMC**

*Documento per la consultazione  
Mercato di incidenza: energia elettrica e gas naturale*

**29 gennaio 2019**

### **Premessa**

*Con il presente documento per la consultazione l’Autorità descrive i propri orientamenti in materia di recesso dai contratti di fornitura per i clienti finali che hanno consumi rilevanti di energia elettrica e gas naturale.*

*In particolare, vengono illustrate le modalità specifiche per consentire l’esercizio del diritto di recesso per cambio fornitore con riferimento a tale tipologia di clienti anche con tempistiche non contestuali alla trasmissione della richiesta di switching, in considerazione dei differenti termini di preavviso per la comunicazione del recesso eventualmente presenti nei relativi contratti di fornitura di energia elettrica e gas naturale.*

*I soggetti interessati sono invitati a far pervenire all’Autorità, per iscritto, possibilmente in formato elettronico, le loro osservazioni e le loro proposte entro e non oltre il **26 febbraio 2019**.*

*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 subordine, 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 di Regolazione per Energia Reti e Ambiente**  
**Direzione Mercati Retail e Tutele dei consumatori di energia**  
**Unità SII, Processi e Monitoraggio**

**Piazza Cavour 5 – 20121 Milano**

**tel. 02.655.65.608**

**fax 02.655.65.265**

**e-mail: [mercati-retail@arera.it](mailto:mercati-retail@arera.it)**

**sito internet: [www.arera.it](http://www.arera.it)**

## **1 Introduzione**

- 1.1 Con il presente documento l’Autorità pone in consultazione i propri orientamenti finalizzati ad integrare l’attuale disciplina del recesso con riferimento alle modalità e tempistiche per l’esercizio del diritto di recesso dai contratti di fornitura per i clienti finali non domestici connessi in media/alta tensione e/o con consumi di gas superiori a 200.000 Smc/anno, nel seguito del documento identificati anche come clienti finali di grandi dimensioni, , adeguando la suddetta disciplina al contesto di evoluzione dei mercati *retail* dell’energia.
- 1.2 La presente consultazione si inserisce nel percorso di revisione della disciplina del recesso delineato nell’ambito del documento per la consultazione 40/2016/R/com, in cui l’ambito di intervento è circoscritto ai clienti finali domestici e ai clienti finali in bassa tensione e/o con consumi di gas naturale non superiori ai 200.000 Smc/anno (di seguito: clienti non domestici), complessivamente individuati ai fini del presente documento come clienti finali di piccole dimensioni, e tiene conto degli interventi regolatori che hanno riformato il processo di *switching* nei settori di energia elettrica e gas naturale, attribuendo la responsabilità di gestione dei processi al Sistema Informativo Integrato (di seguito: SII o Sistema).
- 1.3 Al fine di fornire un quadro esaustivo delle disposizioni funzionali all’esercizio del diritto di recesso per cambio fornitore da parte dei clienti finali, il presente documento si articola come segue:
  - nel Paragrafo 2, vengono riassunti gli elementi di carattere generale e viene effettuata una ricognizione della regolazione vigente afferente alla disciplina del recesso con riferimento ad entrambi i settori, energia elettrica e gas naturale;
  - nel Paragrafo 3, sono illustrati gli orientamenti in merito all’esercizio del diritto di recesso per i clienti finali diversi dai clienti di piccole dimensioni;
  - nel Paragrafo 4, vengono prospettate le tempistiche e le modalità di implementazione della nuova disciplina.

## **2 Regolazione vigente**

- 2.1 Nel contesto di evoluzione dei servizi di tutela e ultima istanza e dell’assetto dei mercati *retail* dell’energia, tra le misure adottate finalizzate a consentire il pieno sviluppo degli stessi a beneficio dei clienti finali di piccola dimensione, l’Autorità ha ritenuto opportuno ridurre al minimo il tempo effettivamente necessario per recedere dai contratti di fornitura.
- 2.2 In particolare, con riferimento ai contratti stipulati con gli esercenti la maggior tutela, ha previsto che il contratto si risolva in modo automatico con il

perfezionamento del processo di *switching* attivato dal nuovo fornitore scelto dal cliente finale, senza l'onere per il cliente di manifestare direttamente all' esercente la maggior tutela la sua intenzione di recedere dal contratto, in linea con l'evoluzione verso il servizio universale a cui tendono i servizi di tutela attualmente in essere.

- 2.3 In tale ambito, con il documento per la consultazione 40/2016/R/com l'Autorità ha illustrato i propri orientamenti in particolare in tema di termini di preavviso e modalità per l'esercizio del diritto di recesso da parte dei clienti finali di piccole dimensioni.
- 2.4 In esito alla consultazione, con la deliberazione 302/2016/R/com l'Autorità ha modificato le modalità e tempistiche per l'esercizio del diritto di recesso dai contratti di fornitura dei clienti finali di piccole dimensioni, anche al fine di omogeneizzare la disciplina alla nuova regolazione in materia di *switching*.
- 2.5 In particolare, la deliberazione 302/2016/R/com è intervenuta in relazione ai contratti di fornitura dei clienti finali di piccole dimensioni con riferimento:
  - al termine di preavviso, che viene ridotto e fissato in circa tre settimane a prescindere dal mercato di provenienza e a prescindere dalla tipologia di cliente. Si prevede, infatti, che il recesso debba essere comunicato al venditore uscente entro il giorno 10 del mese antecedente la data di *switching*, in coerenza con il termine di presentazione delle richieste di *switching*;
  - alla modalità per l'esercizio del diritto di recesso, per cui viene prevista una procedura unica per l'invio della comunicazione di recesso da parte del venditore entrante per tutti i clienti finali. In particolare, in caso di cambio venditore, la delibera prevede che il cliente finale conferisca al venditore entrante (ossia, l'esercente con cui si intende stipulare un nuovo contratto) una procura a recedere in suo nome e per suo conto dal contratto in essere con il venditore uscente, a cui quindi è trasmessa la relativa comunicazione di recesso. Viene stabilito, inoltre, che le modalità di trasmissione della comunicazione di recesso avvengano nell'ambito del SII, rinviandone ad un successivo provvedimento la puntuale definizione;
  - alla cessazione del servizio di maggior tutela o di uscita dal servizio di salvaguardia, per cui viene previsto che non debba essere trasmessa all'esercente la maggior tutela o la salvaguardia la comunicazione del recesso.
- 2.6 La disciplina del recesso come modificata dalla deliberazione 302/2016/R/com ha trovato applicazione a partire dall'1 gennaio 2017.
- 2.7 Alla deliberazione 302/2016/R/com ha fatto seguito il documento di consultazione 544/2017/R/com in cui l'Autorità ha principalmente descritto i propri orientamenti in materia di riforma del processo di *switching* nel settore

del gas naturale, finalizzati alla centralizzazione del processo nell'ambito del SII, in analogia a quanto già implementato nel settore elettrico.

- 2.8 Nel documento per la consultazione 544/2017/R/com sono stati altresì illustrati gli orientamenti dell'Autorità in relazione alle modalità di gestione del recesso per cambio fornitore, considerato quale momento strettamente correlato al processo di *switching*: in particolare, è stata delineata l'opportunità di veicolare attraverso il SII la notifica del recesso che il venditore entrante è tenuto ad effettuare nei confronti del venditore uscente e degli altri potenziali soggetti coinvolti, facendo venir meno la necessità della comunicazione di risoluzione contrattuale/cessazione amministrativa per cambio fornitore da parte del venditore uscente.
- 2.9 L'assetto delineato assegna al SII un ruolo centrale nei processi di recesso e *switching* garantendo una maggiore trasparenza nelle comunicazioni tra operatori e certezza in merito alle responsabilità e al rispetto delle tempistiche di esecuzione delle diverse attività previste nell'ambito dei suddetti processi.
- 2.10 Le osservazioni pervenute hanno dato evidenza di un'ampia condivisione da parte degli operatori sia con riferimento alle modalità di gestione del recesso, che in generale riguardo all'assetto delineato nel documento e successivamente definito con la deliberazione 77/2018/R/com.
- 2.11 Tra le ulteriori osservazioni pervenute, con riferimento alle modalità tecniche di trasmissione al SII della comunicazione di recesso per cambio fornitore, alcuni operatori hanno richiesto che tale comunicazione fosse veicolata per mezzo del 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. Inoltre, è stata rilevata l'opportunità di estendere le modalità di esercizio del recesso per cambio fornitore a tutti i clienti finali, ampliando l'ambito di applicazione soggettivo previsto dalla deliberazione 302/2016/R/com inerente ai soli clienti di piccole dimensioni, in modo da uniformare ed efficientare i processi operativi.
- 2.12 Successivamente, con la deliberazione 783/2017/R/com, l'Autorità ha approvato le disposizioni funzionali alla gestione del processo di recesso per cambio fornitore tramite il SII, con riferimento sia al settore elettrico che al settore del gas naturale.
- 2.13 Contestualmente al conferimento al SII del ruolo di interfaccia unica per la gestione del processo di recesso per cambio fornitore e dei relativi scambi informativi tra operatori, è stata modificata la disciplina del recesso 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. Diversamente da quanto previsto dalla previgente regolazione, la nuova disciplina dispone che il recesso per cambio fornitore non

produca effetti qualora non si concretizzi lo *switching* associato, e quindi non si attivino i servizi di ultima istanza per il cliente finale interessato.

- 2.14 La deliberazione 783/2017/R/com ha, inoltre, introdotto modalità semplificate di invio della comunicazione di recesso contestuali alla richiesta di *switching* che esonerano gli operatori dall'implementazione di un processo *ad hoc*, stabilendo che, in presenza di un mandato a recedere da parte del cliente finale, la richiesta di *switching* al SII costituisca anche una comunicazione di recesso per cambio fornitore.
- 2.15 Sempre nell'ottica di snellire e semplificare l'esercizio del diritto di recesso per cambio fornitore, è stato ampliato l'ambito di applicazione della nuova disciplina definito dalla deliberazione 302/2016/R/com, che regola il recesso per i soli clienti di piccola dimensione, prevedendone l'applicazione a tutti i clienti finali del comparto dell'energia elettrica e del gas naturale, analogamente alla regolazione del processo di *switching* cui risulta fortemente correlato.
- 2.16 Le nuove disposizioni previste dalla deliberazione 783/2017/R/com sono efficaci, per il settore elettrico, a partire dal 15 febbraio 2018 e, per il settore del gas naturale, dall'1 novembre 2018, contestualmente alla data in cui ha trovato applicazione il nuovo processo di *switching* nell'ambito del SII.

### **3 Orientamenti in merito all'esercizio del diritto di recesso per cambio fornitore per i clienti finali di grandi dimensioni**

- 3.1 A seguito dell'implementazione delle disposizioni previste dalla deliberazione 783/2018/R/com sono state segnalate alcune criticità legate principalmente al fatto che per i clienti di grandi dimensioni potrebbe esserci un disallineamento tra il termine minimo di preavviso per il recesso per cambio fornitore stabilito dal contratto -generalmente di durata maggiore rispetto a quello stabilito per i clienti di piccole dimensioni- e i termini per l'invio della richiesta di *switching*.
- 3.2 Più precisamente, sebbene sia tecnicamente possibile inviare una richiesta di *switching* in un tempo congruo con le tempistiche di recesso previste nel contratto di fornitura, indicando nella richiesta una data di decorrenza dello *switching* anche molto in avanti nel tempo rispetto al primo del mese immediatamente successivo a quello di presentazione di detta richiesta, simile circostanza può tuttavia rendere difficoltoso per il cliente finale trovare un nuovo venditore disposto a negoziare le condizioni economiche del contratto di somministrazione con molto anticipo rispetto alla data di inizio della fornitura.
- 3.3 Con riferimento ai clienti finali di grandi dimensioni, sia per il settore elettrico che per il gas, l'Autorità ritiene quindi opportuno integrare la regolazione vigente e consentire a tale tipologia di clienti la possibilità di esercitare il diritto di recesso per cambio fornitore anche non contestualmente rispetto alla richiesta

di *switching*, permettendo in tale circostanza al cliente di avere a disposizione un tempo presumibilmente maggiore per l'individuazione di un nuovo fornitore.

- 3.4 A tal fine è orientamento dell'Autorità prevedere che, in aggiunta alle modalità previste dalla deliberazione 783/2018/R/com, il cliente finale possa inviare direttamente, secondo le modalità definite nel contratto, la comunicazione di recesso al venditore controparte del contratto di fornitura in essere (di seguito: venditore uscente) e possa, anche in un momento successivo, sottoscrivere un contratto con un nuovo fornitore, il quale presenterà al SII la richiesta di *switching* nel rispetto dei termini e delle modalità attualmente previste dalla regolazione.
- 3.5 Nel caso in cui il venditore uscente riceva la comunicazione di recesso da parte del cliente finale, il venditore è tenuto a darne comunicazione al SII, attraverso una comunicazione di risoluzione contrattuale, nella quale è indicata la data a decorrere dalla quale non sarà più responsabile dei prelievi per una determinata fornitura. La comunicazione di risoluzione contrattuale, in tale circostanza, dovrà essere inviata al SII entro il giorno 10 del mese antecedente la data di efficacia della risoluzione.
- 3.6 Nel caso prospettato, in cui il cliente finale si avvalga della facoltà di inviare la comunicazione di recesso per cambio fornitore, qualora a seguito dell'invio al SII della comunicazione di risoluzione contrattuale da parte del venditore non dovesse pervenire al SII una richiesta di *switching* in tempo utile, con data di decorrenza pari al primo giorno del mese successivo alla data di risoluzione del precedente venditore, il SII provvederà all'attivazione del servizio di ultima istanza cui il cliente ha diritto.
- 3.7 Infatti, diversamente da quanto evidenziato nella deliberazione 783/2018/R/com, in tale fattispecie la volontà del cliente finale di recedere è funzionale al mero scioglimento del pendente vincolo contrattuale e non già immediatamente finalizzata all'attivazione di una nuova fornitura.
- 3.8 Nel caso in cui il cliente finale non invii la comunicazione di recesso al venditore uscente, come previsto ai sensi della deliberazione 783/2017/R/com, e il nuovo fornitore scelto dal cliente invii al SII la richiesta di *switching*, che si configura anche come esercizio del recesso per cambio fornitore, si continueranno ad applicare le disposizioni attualmente previste.

#### **Spunti per la consultazione**

**Q1** *Si condividono gli orientamenti in merito ai termini e alle modalità per l'esercizio del diritto di recesso da parte dei clienti finali diversi dai clienti di piccole dimensioni? Se no, indicare le motivazioni.*

#### **4 Tempistiche e modalità di implementazione**

- 4.1 In considerazione degli efficientamenti derivanti dalla centralizzazione del processo di *switching* e della gestione del recesso nell'ambito del SII sia nel settore dell'energia elettrica che nel settore del gas naturale, si ritiene che gli orientamenti illustrati nel precedente paragrafo possano trovare applicazione in tempistiche relativamente brevi.
- 4.2 In particolare, con riferimento alle modalità operative di applicazione degli orientamenti prospettati, il fornitore che riceva la comunicazione del recesso da parte di un cliente finale di grandi dimensioni, e solo in tale circostanza, è tenuto a darne comunicazione al SII, attraverso la prestazione di comunicazione di risoluzione contrattuale, che nella fattispecie descritta verrebbe identificata come risoluzione contrattuale per esercizio del diritto di recesso per cambio fornitore, già attualmente gestita dal SII con riferimento alle altre casistiche di risoluzione contrattuale previste dalla regolazione, quali a titolo esemplificativo le risoluzioni contrattuali previste in caso di morosità, di non accettazione della voltura o di contratto non richiesto.
- 4.3 Pertanto, qualora nelle disposizioni concernenti l'esercizio del diritto di recesso per i clienti finali di grandi dimensioni, venissero confermati gli orientamenti prospettati nell'ambito del presente documento per la consultazione, la nuova disciplina si prevede possa essere implementata dagli operatori e dal SII entro 90 giorni dalla pubblicazione del provvedimento, con riferimento sia al settore dell'energia elettrica e che del gas naturale.

**Q2** *Si condividono gli orientamenti in merito alle tempistiche e alle modalità di implementazione descritti nel presente paragrafo? Se no, indicare le motivazioni.*

**Q3** *In generale, si ravvedono criticità negli orientamenti delineati con riferimento al recesso dai contratti di fornitura per i clienti finali che hanno consumi rilevanti di energia elettrica e gas naturale?*