

**DELIBERAZIONE 30 MARZO 2021**

**135/2021/R/EEL**

**COMPLETAMENTO DELLE DISPOSIZIONI FUNZIONALI ALL'ACQUISIZIONE DI UN PUNTO DI PRELIEVO ATTIVO DA PARTE DI UN CLIENTE FINALE NEL SETTORE ELETTRICO: INTRODUZIONE DELLA FACOLTÀ DI SCELTA DELLA CONTROPARTE COMMERCIALE IN FASE DI VOLTURA CONTRATTUALE E DEL SERVIZIO INFORMATIVO PER ATTIVAZIONE CONTRATTUALE**

## **L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE**

Nella 1152<sup>a</sup> riunione del 30 marzo 2021

### **VISTI:**

- la Direttiva 2009/72/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 13 luglio 2009;
- la Direttiva 2012/27/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 25 ottobre 2012;
- il Regolamento UE/2016/679, *General Data Protection Regulation* - Regolamento generale sulla protezione dei dati (di seguito: Regolamento GDPR);
- la legge 14 novembre 1995, n. 481 e sue modifiche e integrazioni (di seguito: legge 481/95);
- il decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79;
- il decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 recante il “Codice in materia di protezione dei dati personali” (di seguito: il Codice);
- la legge 23 luglio 2009, n. 99 (di seguito: legge 99/09);
- il decreto-legge 8 luglio 2010, n. 105, convertito con la legge 13 agosto 2010, n. 129 (di seguito: decreto-legge 105/10);
- il decreto-legge 24 gennaio 2012, convertito con modificazioni dalla legge 24 marzo 2012, n. 27 (di seguito: legge 27/12);
- il decreto-legge 28 marzo 2014, n. 47, convertito con la legge 23 maggio 2014, n. 80 (di seguito: decreto-legge 47/2014);
- la legge 4 agosto 2017, n. 124, (di seguito: legge 124/17 o legge concorrenza);
- il Quadro Strategico dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) per il triennio 2019-2021, approvato con deliberazione 18 giugno 2019, 242/2019/A (di seguito: Quadro Strategico 2019-2021);
- il vigente Testo Integrato Morosità Elettrica, (di seguito: TIMOE);
- il vigente Testo Integrato delle disposizioni in ordine alla regolazione delle partite fisiche ed economiche del servizio di dispacciamento, di seguito (TIS);
- il vigente Testo Integrato delle disposizioni per l’erogazione dei servizi di vendita dell’energia elettrica di ultima istanza, di seguito (TIV);

- la deliberazione dell’Autorità 27 giugno 2008 GOP 35/08, come successivamente modificata e integrata (di seguito: deliberazione GOP 35/08);
- la deliberazione dell’Autorità 17 novembre 2010, ARG/com 201/2010 (di seguito: deliberazione: ARG/com 201/2010) e i relativi Allegati;
- la deliberazione dell’Autorità 8 marzo 2012, 79/2012/R/com (di seguito: deliberazione 79/2012/R/com);
- la deliberazione dell’Autorità 31 luglio 2014, 398/2014/R/eel (di seguito: deliberazione 398/2014/R/eel);
- la deliberazione dell’Autorità 15 febbraio 2013, 57/2013/R/com (di seguito: deliberazione 57/2013/R/com);
- la deliberazione dell’Autorità 18 aprile 2013, 166/2013/R/com (di seguito: deliberazione 166/2013/R/ com);
- la deliberazione dell’Autorità 27 febbraio 2014, 82/2014/R/eel (di seguito: deliberazione 82/2014/R/eel);
- la deliberazione dell’Autorità 14 ottobre 2015, 487/2015/R/eel (di seguito: deliberazione 487/2015/R/eel);
- la deliberazione dell’Autorità 17 dicembre 2015, 628/2015/R/eel, (di seguito: deliberazione 628/2015/R/eel);
- la deliberazione dell’Autorità 8 marzo 2016, 87/2016/R/eel (di seguito: 87/2016/R/eel);
- la deliberazione dell’Autorità 6 ottobre 2016, 553/2016/R/eel (di seguito: deliberazione 553/2016/R/eel);
- la deliberazione dell’Autorità 25 giugno 2019, 272/2019/R/eel (di seguito: deliberazione 272/2019/R/eel);
- la deliberazione dell’Autorità 19 novembre 2019, 479/2019/R/eel (di seguito: 479/2019/R/eel);
- la deliberazione dell’Autorità 24 novembre 2020, 491/2020/R/eel (di seguito: 491/2020/R/eel);
- il documento per la consultazione 22 dicembre 2020, 586/2020/R/eel (di seguito: 586/2020/R/eel).

**CONSIDERATO CHE:**

- la legge 481/95 assegna all’Autorità, tra le altre, la funzione di garantire la promozione della concorrenza e dell’efficienza nel settore energetico, ciò anche con poteri di regolazione delle modalità di erogazione dei servizi e di conseguente conformazione delle corrispondenti condizioni generali di contratto (articolo 2, comma 12, lettera *h*), e comma 37);
- la legge 124/07 ha istituito il servizio di salvaguardia a favore dei clienti finali che si trovano senza un venditore sul mercato libero e che non hanno i requisiti per essere ammessi al servizio di maggior tutela, con conseguente obbligo in capo all’esercente la maggior tutela e agli esercenti la salvaguardia di erogare il servizio ai clienti che soddisfino, rispettivamente per ciascun servizio, i requisiti previsti dalla legge;

- l'articolo 1bis del decreto-legge 105/10 istituisce, presso l'Acquirente Unico S.p.A. (di seguito: Acquirente Unico), un Sistema Informativo Integrato (di seguito: SII o Sistema) per la gestione dei flussi informativi relativi ai mercati dell'energia elettrica e del gas naturale, basato su una banca dati dei punti di prelievo e di riconsegna, e che le direttive per lo sviluppo del SII e per la gestione dei flussi informativi fra i diversi operatori dei mercati liberalizzati siano stabilite dall'Autorità;
- pertanto, l'Autorità definisce, in primo luogo, le singole prestazioni che l'Acquirente Unico eroga per l'efficiente svolgimento dei mercati dell'energia (i c.d. Processi), consistenti in flussi informativi in cui si realizzano le interazioni tra gli operatori dei settori, funzionali all'esecuzione dei diversi rapporti contrattuali in cui si articolano i relativi servizi (di sistema e di mercato);
- il decreto-legge 47/14, all'articolo 5, prevede che gli atti aventi a oggetto l'allacciamento delle utenze gas, energia elettrica e servizi idrici, nelle forme della stipulazione, della volturazione, del rinnovo, sono nulli se non riportano i dati identificativi del richiedente e il titolo che attesti la proprietà, il regolare possesso o la regolare detenzione dell'unità immobiliare relativamente alla quale si chiede l'allacciamento;
- il predetto articolo, inoltre, pone in capo alla controparte venditrice del cliente finale la responsabilità di verificare i dati dell'utente e il loro inserimento negli atti sopra richiamati, prevedendo a tal fine che il cliente sia tenuto a consegnare idonea documentazione attestante lo stato da verificare, ovvero apposita dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà;
- l'Obiettivo Strategico OS18, declinato nel Quadro Strategico 2019-2021 approvato dall'Autorità, prevede il completamento degli interventi di riforma dei processi commerciali che impattano sul cliente finale e che garantiscono un buon funzionamento dei mercati dell'energia, con particolare riferimento ai mercati retail, sfruttando pienamente le funzionalità del SII.

**CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:**

- la voltura, nel settore elettrico, consiste in una variazione del cliente finale titolare di un punto di prelievo, senza disalimentazione del punto stesso, che dà luogo ad un'attivazione contrattuale;
- con la deliberazione 398/2014/R/eel, l'Autorità ha definito la regolazione della voltura nel settore elettrico;
- in particolare, con la deliberazione 398/2014/R/eel sono state identificate le modalità attraverso le quali un nuovo cliente finale possa acquisire la titolarità di un punto di prelievo nei casi in cui il cliente preesistente non abbia richiesto la disattivazione della fornitura, avendo definito in modo dettagliato le condizioni per l'esecuzione dei contratti di vendita e stabilito gli obblighi, i flussi informativi e le tempistiche attraverso le quali è assicurata la possibilità di dare esecuzione al processo di voltura nell'ambito del SII;
- le disposizioni di cui alla deliberazione 398/2014/R/eel e al relativo Allegato A tengono conto, *in primis*, di quanto stabilito dal decreto-legge 47/14, che, all'articolo

5, prevede che gli atti aventi a oggetto l'allacciamento delle utenze gas, energia elettrica e servizi idrici, nelle forme della stipulazione, della volturazione, del rinnovo, sono nulli se non riportano i dati identificativi del richiedente e il titolo che attesti la proprietà, il regolare possesso o la regolare detenzione dell'unità immobiliare relativamente alla quale si chiede l'allacciamento;

- pertanto, per quanto attiene alla interazione tra il cliente finale e il venditore, la citata regolazione presuppone che quest'ultimo abbia adempiuto all'obbligo, di cui all'articolo 5 del decreto-legge 47/14, di verificare che il nuovo cliente finale soddisfi i requisiti ivi previsti per essere titolare del relativo punto di prelievo attivo, in caso di sottoscrizione di un contratto di fornitura (ricadendo quindi unicamente sul venditore ogni responsabilità – anche in termini risarcitori – per volture ottenute senza aver preventivamente compiuto tale verifica);
- la deliberazione 398/2014/R/eel ha, inoltre, confermato l'assetto discendente dalla prassi in uso, secondo cui la voltura debba essere prioritariamente richiesta al venditore controparte del contratto di vendita con il precedente cliente finale, rimandando la definizione del processo di voltura con contestuale cambio di fornitore;
- in tale assetto, nelle situazioni in cui il venditore, controparte di un contratto di vendita sul mercato libero con il preesistente cliente finale, non intenda dare seguito alla richiesta di voltura, sono state comunque definite le modalità attraverso cui:
  - possa essere rifiutata la richiesta;
  - sia assicurato l'avvicendamento del nuovo cliente finale sul punto di prelievo, garantendo che la voltura possa essere effettuata senza soluzione di continuità nella fornitura, specificando le procedure successive alla non accettazione di una richiesta da parte del venditore preesistente e le modalità di scelta di un nuovo venditore;
- con riferimento alle tempistiche di esecuzione di una richiesta di voltura, la deliberazione 398/2014/R/eel prevede che il venditore esistente comunichi, entro 2 giorni lavorativi:
  - al cliente finale richiedente, l'accettazione della voltura;
  - al cliente finale titolare del contratto di fornitura in essere, la cessazione del contratto, specificandone la motivazione;
  - al SII, la comunicazione funzionale all'attivazione contrattuale contenente, oltre alle informazioni funzionali alla richiesta di attivazione contrattuale, anche la data di decorrenza della voltura, che deve essere coerente con le tempistiche minime di aggiornamento del RCU, pari a due giorni lavorativi dalla trasmissione della comunicazione;
- con riferimento alla messa a disposizione dei dati di misura in occasione di una voltura, la delibera 398/2014/R/eel ha sancito il principio per cui vengano messi a disposizione, degli utenti del dispacciamento o degli esercenti la maggior tutela, i soli dati di misura afferenti al periodo in cui i medesimi soggetti risultano associati al punto di prelievo;
- in particolare, in caso di variazione dell'utente del dispacciamento, è stato previsto che:

- il dato di misura venga trasmesso all'utente preesistente per il tramite del SII, entro 5 giorni lavorativi dalla data di attivazione contrattuale, al fine di consentire la fatturazione al cliente finale preesistente;
- il suddetto dato di misura, con riferimento a ciascun punto di prelievo non trattato su base oraria, nonché i dati funzionali all'inizio della fornitura e i dati storici per i punti di prelievo trattati orari e non orari, vengano messi a disposizione del nuovo utente del trasporto o esercente la maggior tutela, secondo le medesime tempistiche previste in caso di *switching*, di cui all'Allegato C alla deliberazione 487/2015/R/eel.

**CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:**

- con la deliberazione 487/2015/R/eel, l'Autorità ha definito, per il settore elettrico, la regolazione dello *switching* nel caso di punti di prelievo attivi attraverso l'utilizzo del SII, unitamente alla gestione della risoluzione contrattuale e all'attivazione dei servizi di ultima istanza;
- in particolare, l'Allegato A alla deliberazione 487/2015/R/eel definisce anche modalità, tempistiche e responsabilità per l'esecuzione di un aggiornamento della controparte commerciale senza variazione di utente del dispacciamento o per l'esecuzione di uno *switching* e, in particolare, per quanto rileva ai fini del presente provvedimento, prevede che:
  - a) la richiesta di aggiornamento della controparte commerciale o di *switching* venga presentata al SII dall'utente del dispacciamento associato alla nuova controparte commerciale, fatto salvo il caso in cui la controparte commerciale sia un esercente la maggior tutela, nel quale la richiesta viene presentata da quest'ultimo al SII;
  - b) la richiesta di *switching* avente decorrenza il primo giorno del mese m, debba essere presentata entro il giorno 10 del mese m-1;
- in fase di richiesta di *switching*, l'utente del dispacciamento può avvalersi della facoltà di esercitare la revoca della richiesta, sulla base di una valutazione delle informazioni relative al punto di prelievo, di cui all'articolo 6 comma 6.4 del TIMOE, messe a disposizione dal SII;
- la deliberazione 553/2016/R/eel, *inter alia*, ha modificato l'Allegato A alla deliberazione 487/2015/R/eel, al fine di consentire uno *switching* più veloce, avente decorrenza anche diversa dal primo giorno del mese (c.d. *switching* infra-mese), nei casi in cui il nuovo contratto di fornitura con il cliente finale sia stato stipulato a seguito della risoluzione dei contratti di dispacciamento e trasporto per inadempimento dell'utente del dispacciamento o successivamente all'attivazione servizi di ultima istanza ai sensi del Titolo III del TIMOE;
- in particolare, la deliberazione 553/2016/R/eel, al fine di consentire l'esecuzione dello *switching* infra-mese ha previsto specifici obblighi di rilevazione e messa a disposizione dei dati di misura e degli ulteriori dati di *switching*, nonché le procedure per minimizzare gli impatti sugli utenti del dispacciamento e sul sistema, con riferimento sia alla programmazione sia alle attività di *settlement*;

- con la deliberazione 272/2019/R/eel è stato ulteriormente modificato l'Allegato A alla deliberazione 487/2015/R/eel con l'introduzione di uno strumento finalizzato a minimizzare il rischio per il sistema derivante da una copertura non adeguata dell'esposizione finanziaria da parte degli utenti del dispacciamento nei confronti di Terna, attraverso l'applicazione in fase di richiesta di *switching* (in ciascun giorno) della verifica preventiva del valore di Potenza Media Annua (di seguito: PMA) potenziale di cui diverrebbe titolare l'utente del dispacciamento a partire dalla data di decorrenza dello *switching*.

**CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:**

- con il documento per la consultazione 586/2020/R/eel, l'Autorità ha illustrato i propri orientamenti finalizzati a consentire ai clienti finali la possibilità di effettuare una voltura contrattuale con contestuale cambio del fornitore, nel mercato dell'energia elettrica;
- in particolare, nel documento per la consultazione 586/2020/R/eel sono stati descritti gli aspetti rilevanti afferenti alla disciplina della voltura e del cambio fornitore che interessano il cliente finale e gli operatori di mercato e di sistema, nonché gli interventi necessari funzionali al completamento delle procedure connesse all'esecuzione di un contratto di vendita sottoscritto da un nuovo cliente finale con una controparte commerciale diversa da quella con cui il precedente cliente finale ha in corso il contratto di fornitura;
- nel citato documento per la consultazione viene evidenziato che la voltura con cambio fornitore determina la necessità di gestire le attivazioni contrattuali infra-mese, e a tal proposito un importante fattore tecnico che facilita la gestione delle attivazioni contrattuali infra-mese deriva dal dispiegamento dei benefici attesi per la gestione dei dati di misura a seguito dell'installazione su larga scala dei misuratori di seconda generazione (di seguito: *smart meter 2G*), i cui livelli di performance prevedono la rilevazione e la messa a disposizione dei dati di misura quotidianamente;
- l'orientamento delineato nel documento per la consultazione 586/2020/R/eel prevede per il cliente finale una sola modalità di presentazione della richiesta di voltura, sia nel caso in cui venga rivolta alla controparte commerciale preesistente, sia nel caso in cui venga rivolta ad una nuova controparte commerciale;
- con riferimento alla gestione della richiesta di voltura effettuata dal cliente da parte degli operatori, nel documento per la consultazione 586/2020/R/eel sono state prospettate procedure differenti in considerazione del tipo di attivazione contrattuale da realizzare che, ai sensi della disciplina vigente, sono riconducibili alle seguenti ipotesi:
  - a) attivazione contrattuale su comunicazione della preesistente controparte commerciale (è il caso in cui il cliente finale ha scelto la medesima controparte commerciale già titolare del POD oggetto di voltura);
  - b) attivazione contrattuale su comunicazione dell'utente del dispacciamento associato alla nuova controparte commerciale (è il caso in cui il cliente finale ha

- scelto una nuova controparte commerciale che si avvale di un nuovo utente del dispacciamento);
- c) attivazione contrattuale per aggiornamento della controparte commerciale (è il caso in cui il cliente finale ha scelto una nuova controparte commerciale che si avvale del medesimo utente del dispacciamento già abbinato al punto di prelievo);
- nel suddetto documento per la consultazione è stato comunque evidenziato che la classificazione di cui al punto precedente è funzionale a delineare le attività e gli obblighi informativi in capo agli operatori di mercato, alle imprese di distribuzione e al SII, mentre non determina alcun impatto sulle modalità di richiesta della voltura da parte del cliente finale;
  - un ulteriore aspetto evidenziato nel documento attiene al fatto che, nei casi di voltura con cambio fornitore (casi b) e c)) e la controparte commerciale e l'utente del dispacciamento preesistenti verrebbero a conoscenza della richiesta di voltura nel momento in cui questa viene trasmessa al SII che ne darà esecuzione; pertanto, nel documento viene prospettata l'introduzione di tempestivi obblighi di comunicazione da parte del SII nei confronti della preesistente controparte commerciale (caso c)) e anche del preesistente utente del dispacciamento (caso b)), al fine di consentire le attività di gestione e informazione del cliente uscente, di emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale, nonché le attività di programmazione relative all'approvvigionamento di energia da parte dell'utente del dispacciamento;
  - con riferimento alle tempistiche di esecuzione della voltura, il documento per la consultazione prevede una tempistica unica di esecuzione del processo di voltura, intesa come tempo massimo di esecuzione pari a 4 giorni lavorativi dalla richiesta effettuata dal cliente finale, in coerenza con le tempistiche attualmente vigenti;
  - in dettaglio, le tempistiche massime di articolerebbero nelle seguenti attività:
    - entro 2 giorni lavorativi dalla richiesta di voltura del cliente finale, la controparte commerciale prescelta comunica al cliente l'accettazione o meno della medesima richiesta;
    - entro il medesimo termine, in caso di accettazione, deve essere formulata al SII la relativa comunicazione di attivazione contrattuale, con indicazione della data di decorrenza, che non può essere inferiore a 2 giorni lavorativi dal ricevimento della comunicazione da parte del SII;
    - entro 1 giorno lavorativo dalla comunicazione di attivazione contrattuale il SII verifica il rispetto delle condizioni di ammissibilità della richiesta e, in caso di esito positivo, dà esecuzione all'attivazione contrattuale, aggiornando il RCU con decorrenza dalla data indicata nella comunicazione;
    - entro il medesimo termine di cui al punto precedente, il SII notifica a tutti i soggetti interessati l'esecuzione dell'attivazione contrattuale, inclusa l'impresa distributrice affinché proceda alle attività funzionali alla raccolta e messa disposizione dei dati di misura;
    - in caso di voltura con cambio fornitore, entro 1 giorno lavorativo dalla ricezione della notifica da parte del SII, la preesistente controparte commerciale comunica al preesistente cliente finale titolare del contratto di fornitura per il punto di

prelievo interessato alla data della richiesta, la contestuale cessazione del contratto, specificandone la motivazione;

- con riferimento agli obblighi di rilevazione e messa a disposizione dei dati di misura, nel documento per la consultazione vengono prospettati i medesimi obblighi informativi e le medesime tempistiche attualmente vigenti;
- in relazione al tema della morosità, nel documento per la consultazione 586/2020/R/eel è stata data evidenza al caso di morosità del cliente finale preesistente, caso in cui la controparte commerciale incontrerebbe verosimilmente maggiori difficoltà nella gestione del recupero dei crediti maturati nei confronti del cliente, né avrebbe elementi per valutare, prima dell'accettazione della richiesta di voltura, se possano ricorrere relazioni tra il cliente nuovo e il preesistente, al fine di attuare eventuali azioni di recupero crediti;
- infine, con riferimento alle tempistiche di entrata in operatività del nuovo processo di voltura, è stata prospettata la data del 1 luglio 2021, in considerazione anche del fatto che il processo di voltura con cambio fornitore, seppur in una fattispecie specifica è già operativo.

**CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:**

- in esito al documento per la consultazione 586/2020/R/eel sono pervenute 19 osservazioni, da parte di 4 associazioni di settore rappresentative di imprese di distribuzione e vendita, 2 associazioni di settore rappresentative di imprese di vendita, 5 società operanti nella distribuzione e nella vendita, 8 società operanti nella vendita;
- in generale, dalle osservazioni è emersa condivisione in merito all'opportunità di completare il processo di voltura, introducendo la possibilità di scegliere il proprio fornitore già in fase di voltura, contribuendo a stimolare la concorrenza tra gli operatori e incrementando la libertà di scelta dei clienti finali, a beneficio dei medesimi;
- in particolare, anche l'opportunità di prevedere una sola modalità di presentazione della richiesta di voltura è stata generalmente ritenuta corretta, in quanto a beneficio del cliente finale;
- in gran parte delle osservazioni sono state, tuttavia, riportati degli elementi potenzialmente critici nella gestione di alcune ipotesi che potrebbero essere riscontrate non di rado, una volta implementata la modifica del processo di voltura; in particolare, una ipotesi in cui potrebbero presentarsi elementi di criticità è relativa all'esecuzione di una voltura su un punto di prelievo non corretto, ad esempio per un errore da parte del cliente finale o della controparte commerciale nell'indicazione del codice POD;
- più in generale emerge dalle osservazioni l'esigenza da parte degli operatori di corredare il processo di voltura di strumenti informativi adeguati che apportino robustezza al processo, senza comprometterne la tempestività e la fluidità che oggi lo caratterizzano; ciò in analogia rispetto all'attuale regolazione del processo di cambio fornitore: una tale relazione di analogia sussiste in quanto la voltura con

cambio fornitore non è altro che un caso particolare della medesima fattispecie (ossia del cambio fornitore);

- a tal fine è stata prospettata l'opportunità di prevedere – anche in vista del processo di voltura – un servizio analogo al servizio di *pre-check* previsto in caso di *switching* o l'estensione del medesimo, nonché la possibilità, per l'utente del dispacciamento che effettua la richiesta di voltura al SII, di rifiutare e non dar seguito alla richiesta di voltura in situazioni giudicate critiche sulla base di informazioni messe a disposizione dal SII relative al punto di prelievo, mutuando per quanto possibile la facoltà di esercitare la riserva ad oggi vigente nell'ambito dello *switching*;
- con riferimento al servizio analogo al *pre-check*, in alcune osservazioni viene prospettata l'opportunità di prevedere che, in fase di richiesta di voltura, il cliente finale richiedente debba fornire alla controparte commerciale il codice fiscale del cliente finale preesistente, diversamente da quanto oggi previsto; ciò al fine di verificare la correttezza del codice POD ed evitare un'errata attivazione contrattuale;
- nell'ambito del servizio di cui al punto precedente, l'utente del dispacciamento avrebbe modo di verificare anche il valore di PMA abbinato al punto di prelievo al fine di valutare la capienza della garanzia prestata a Terna ai fini del contratto di dispacciamento;
- con riferimento alla possibilità di non dare seguito alla richiesta di voltura effettuata nei confronti del SII da parte dell'utente, le informazioni relative al punto di prelievo che il SII dovrebbe fornire potrebbero essere le seguenti:
  - stato del POD;
  - mercato di provenienza, distinguendo tra mercato libero e servizi di ultima istanza;
  - data delle richieste di *switching* eseguite nel corso dei 12 mesi precedenti;
  - data delle richieste di voltura eseguite nel corso dei 12 mesi precedenti;
- a seguito di voltura con cambio fornitore viene inoltre richiesto di chiarire se e con quali modalità verranno messi a disposizione i dati del Coefficiente di Ripartizione del Punto di Prelievo (di seguito: CRPP), nonché il Coefficiente di Ripartizione dei Prelievi dell'Utente del dispacciamento (di seguito: CRPU), ai fini di una corretta programmazione delle attività di approvvigionamento;
- un ulteriore aspetto evidenziato dai soggetti che sono intervenuti nella consultazione è relativo alla possibilità di trasmettere una comunicazione al SII e alla controparte commerciale preesistente in caso di rifiuto della voltura da parte della nuova controparte commerciale, al fine di consentire alla preesistente controparte commerciale di verificare, nel suddetto caso, il venir meno del diritto alla titolarità della fornitura da parte del cliente finale preesistente e, nel caso, avere la possibilità di risolvere il contratto di fornitura;
- con riferimento al tema della morosità, è stato generalmente osservato che data la mancanza di informazioni sui clienti finali non già titolari di punti di prelievo, il processo di voltura con cambio fornitore potrebbe essere utilizzato in maniera impropria e opportunistica da parte di alcuni clienti morosi;
- rispetto a tale tematica, è stata prospettata l'opportunità di monitorare il potenziale aumento della morosità riconducibile all'utilizzo improprio della voltura con cambio

fornitore e di introdurre un meccanismo specifico a tutela del credito vantato dalla controparte commerciale preesistente, nel rispetto del principio per cui eventuali debiti del cliente preesistente non possono essere attribuiti al nuovo cliente;

- in particolare, viene auspicata una valutazione sulla possibilità di prevedere un meccanismo indennitario anche per i casi di voltura, nonché per tutti i casi che prevedono la cessazione contrattuale per disattivazione di un punto di prelievo, al fine di attenuare l’impatto della morosità sulla controparte commerciale preesistente;
- il principio di funzionamento di tale meccanismo, che potrebbe costituire un’estensione del Sistema Indennitario, prevede – secondo quanto prospettato nelle osservazioni alla consultazione – che la morosità pregressa non sia legata al punto di prelievo, ma rimanga nella responsabilità del cliente finale, al quale verrà addebitato l’indennizzo *Cmor* con riferimento ad altra fornitura attiva, se presente, o a seguito dell’attivazione di un nuovo contratto di fornitura;
- con riferimento al tema della messa a disposizione dei dati di misura e dei dati funzionali all’erogazione della fornitura, è stata evidenziata l’opportunità di anticipare la messa a disposizione dei dati al nuovo utente del dispacciamento, allineando le tempistiche a quelle attualmente previste per la messa a disposizione dei dati all’utente del dispacciamento preesistente;
- nell’ambito di alcune osservazioni viene auspicato anche per il settore del gas naturale il completamento della disciplina della voltura, con l’introduzione della possibilità di scelta del fornitore in fase di voltura;
- infine, in relazione alle tempistiche di entrata in operatività del nuovo processo di voltura, anche in considerazione degli interventi prospettati, tendenzialmente dalle osservazioni emerge la necessità di avere un periodo non inferiore a 6 mesi dalla data di pubblicazione delle specifiche tecniche, giudicando pertanto non idonea la data proposta del 1 luglio 2021.

**CONSIDERATO, INFINE, CHE:**

- con la deliberazione 491/2020/R/eel, l’Autorità ha definito le disposizioni per l’erogazione del servizio a tutele gradualità per le piccole imprese di energia elettrica, di cui alla legge 124/17;
- in particolare, per quanto rileva ai fini del presente provvedimento, ha previsto che a decorrere dal 1 luglio 2021, i clienti finali possano richiedere la voltura su un punto di prelievo associato al servizio a tutele gradualità così come una nuova attivazione, atteso che, l’erogante il servizio a tutele gradualità, in qualità di soggetto deputato a garantire, in ultima istanza, la continuità della fornitura non può rifiutarsi di eseguire le suddette prestazioni;
- a tal fine, la deliberazione 491/2020/R/eel ha rimandato a successivo provvedimento la definizione dei processi funzionali a consentire la voltura con cambio fornitore.

**RITENUTO OPPORTUNO:**

- confermare, in generale, gli orientamenti di cui al documento per la consultazione 586/2020/R/eel finalizzati a consentire ai clienti finali la possibilità di effettuare una

voltura contrattuale con contestuale cambio del fornitore, nel mercato dell'energia elettrica;

- in particolare, prevedere un'unica modalità di presentazione della richiesta di voltura da parte del cliente finale, sia nel caso in cui la richiesta venga rivolta alla controparte commerciale preesistente, sia nel caso in cui venga rivolta ad una diversa controparte commerciale;
- accogliere l'esigenza da parte degli operatori di corredare il processo di voltura di strumenti che apportino robustezza al processo medesimo, senza comprometterne la tempestività e la fluidità che oggi lo caratterizzano;
- in tale prospettiva:
  - prevedere l'introduzione di uno strumento informativo che consenta al nuovo utente del dispacciamento di non procedere con la richiesta di voltura in situazioni giudicate critiche sulla base di informazioni messe a disposizione dal SII relative al punto di prelievo;
  - non prevedere che il cliente finale richiedente la voltura debba fornire alla controparte commerciale il codice fiscale del cliente finale preesistente, in linea con quanto oggi previsto; ciò, anche in ragione del fatto che potrebbe essere un'informazione di difficile reperibilità a svantaggio del cliente finale richiedente la voltura e dell'efficienza del processo;
- prevedere, conseguentemente, la predisposizione da parte del Gestore del SII di un servizio per la messa a disposizione all'utente del dispacciamento delle informazioni tecniche e commerciali afferenti al punto di prelievo sul quale viene richiesta la voltura con cambio fornitore (di seguito: servizio informativo per attivazione contrattuale);
- evidenziare che il servizio informativo per attivazione contrattuale è funzionale a fornire all'utente del dispacciamento in procinto di effettuare una richiesta di voltura le informazioni tecniche e commerciali relative al punto di prelievo che consentano di valutare l'acquisizione del punto di prelievo prima di formulare la richiesta di voltura con cambio fornitore al SII;
- prevedere che nell'ambito del servizio informativo per attivazione contrattuale vengano messe a disposizione dell'utente del dispacciamento le seguenti informazioni relative al punto di prelievo:
  - a) stato del punto di prelievo;
  - b) dati dei CRPP relativi al mese di decorrenza della voltura con *switching* e al mese successivo, in caso di punto di prelievo non servito in maggior tutela;
  - c) dato della PMA del punto di prelievo;
  - d) mercato di provenienza del punto, distinguendo tra mercato libero e servizi di ultima istanza;
  - e) date delle richieste di *switching* finalizzate, eseguite negli ultimi 12 mesi;
  - f) date delle richieste di voltura finalizzate, eseguite negli ultimi 12 mesi;
  - g) date delle richieste di voltura con cambio fornitore finalizzate, eseguite negli ultimi 12 mesi;

- prevedere che per l'accesso al servizio informativo per attivazione contrattuale, l'utente del dispacciamento debba fornire le seguenti informazioni:
  - a) codice POD identificativo del punto di prelievo;
  - b) disponibilità della documentazione attestante la richiesta di voltura da parte del cliente finale;
  - c) codice fiscale del cliente finale;
  - d) la data presunta di decorrenza della voltura;
- al fine di consentire la possibilità di valutare l'accettazione o meno del contratto di fornitura da parte della nuova controparte commerciale e del nuovo utente del dispacciamento, anche utilizzando il servizio informativo per attivazione contrattuale, prevedere che il termine entro cui la controparte commerciale debba comunicare al cliente finale richiedente l'accettazione della voltura sia pari a 3 giorni lavorativi;
- prevedere, di conseguenza, che il tempo massimo di esecuzione della voltura sia pari a 5 giorni lavorativi dalla richiesta effettuata dal cliente finale;
- al fine di verificare l'utilizzo appropriato del servizio informativo per attivazione contrattuale, prevedere che il Gestore del SII trasmetta all'Autorità, mensilmente con riferimento al mese precedente, una reportistica contenente almeno le seguenti informazioni, per ciascun utente del dispacciamento:
  - a) numero di accessi al servizio;
  - b) numero di richieste di voltura;
  - c) numero di richieste di voltura in cui il codice fiscale del cliente finale presente nella richiesta non coincide con il codice fiscale inserito in fase di accesso al servizio;
- nel caso in cui la preesistente o una diversa controparte commerciale rifiuti la richiesta di voltura, non prevedere la comunicazione nei confronti del SII, in quanto è comunque garantita al cliente finale la possibilità di effettuare la richiesta ad un'altra controparte commerciale o, in alternativa, all' esercente il servizio di ultima istanza, nei confronti del quale permane l'obbligo di accettazione della voltura; ciò, in quanto la controparte commerciale che rifiuta la voltura potrebbe non aver verificato la sussistenza dei requisiti di cui all'articolo 5 del decreto-legge 47/14, non avendo sottoscritto il contratto con il cliente finale;
- con riferimento alla messa a disposizione dei dati di misura al nuovo utente del dispacciamento, prevedere di allineare le tempistiche a quelle attualmente previste nei confronti dell'utente del dispacciamento preesistente;
- con riferimento alla messa a disposizione dei dati funzionali all'attivazione della fornitura e dei dati storici, prevedere di allineare le tempistiche a quelle attualmente previste in caso di *switching* infra-mese a seguito della risoluzione dei contratti di dispacciamento e trasporto per inadempimento dell'utente del dispacciamento;
- con riferimento all'ipotesi di monitorare il potenziale aumento della morosità riconducibile all'utilizzo improprio della voltura con cambio fornitore e di introdurre

un meccanismo per attenuare l’impatto della morosità sulla controparte commerciale preesistente, ritenere corretto quanto emerso in sede di consultazione relativamente all’esigenza per cui la morosità pregressa non debba essere legata al punto di prelievo, ma inerisca alla responsabilità del cliente finale, al quale dovrebbe quindi essere addebitato l’indennizzo *Cmor* con riferimento ad altra fornitura attiva, se presente, o a seguito dell’attivazione di un nuovo contratto di fornitura; al riguardo, tuttavia, vi è la necessità di approfondire in particolare le implicazioni implementative di tale meccanismo;

- ritenere meritevole l’esigenza, rappresentata in consultazione, di introdurre la possibilità di scelta del proprio fornitore in fase di richiesta di voltura da parte del cliente finale anche nel settore gas; anche in tale caso, tuttavia, è necessario rinviare la definizione delle relative disposizioni regolatorie a successivo provvedimento – in seguito a specifica consultazione;
- in considerazione degli interventi prospettati, accogliere la richiesta di avere più tempo a disposizione al fine di consentire le implementazioni necessarie del processo di voltura con cambio fornitore, prevedendo l’entrata in operatività del nuovo processo a decorrere dal 30 settembre 2021.

**RITENUTO NECESSARIO:**

- modificare le disposizioni funzionali all’acquisizione della titolarità di un punto di prelievo attivo da parte di un cliente finale, di cui all’Allegato A alla deliberazione 398/2014/R/eel;
- prevedere che il Gestore del SII aggiorni e pubblichi le Specifiche Tecniche afferenti al processo di voltura nel settore elettrico, nonché alle ulteriori disposizioni di cui al presente provvedimento, entro 45 giorni dalla data di pubblicazione del presente provvedimento;
- dare mandato al Gestore del SII per la predisposizione del servizio informativo per attivazione contrattuale, a decorrere dalla medesima data di entrata in operatività del processo di voltura con cambio fornitore;
- prevedere che a decorrere dal mese successivo alla data di entrata in operatività del processo di voltura con cambio fornitore, il Gestore del SII trasmetta alla Direzione Mercati Retail e Tutele dei consumatori di energia una reportistica contenente almeno le seguenti informazioni, per ciascun utente del dispacciamento e per ciascun mese:
  - a) numero di accessi al servizio;
  - b) numero di richieste di voltura;
  - c) numero di richieste di voltura in cui il codice fiscale del cliente finale presente nella richiesta non coincide con il codice fiscale inserito in fase di accesso al servizio;
- rimandare a successivo provvedimento la definizione di un meccanismo per attenuare l’impatto della morosità sulla controparte commerciale preesistente in caso di voltura;

- rimandare a successivo provvedimento l'aggiornamento delle disposizioni che regolano il servizio di *pre-check*, di cui alla deliberazione 82/2014/R/eel, al fine di aggiornare le finalità di utilizzo e le informazioni messe a disposizione nell'ambito del servizio, valutando anche una possibile integrazione ed estensione del servizio informativo per attivazione contrattuale, di cui al presente provvedimento;
- prevedere che, transitoriamente, a decorrere dal 1 luglio 2021 e fino alla data di entrata in operatività del nuovo processo di voltura, con riferimento alle richieste di voltura su un punto di prelievo associato al servizio a tutele gradualità, si applichino le disposizioni di cui all'Allegato A alla deliberazione 398/2014/R/eel, Titolo IV, ad eccezione delle disposizioni di cui all'Articolo 6 e delle relative verifiche da parte del SII

## **DELIBERA**

### ***Articolo 1***

*Disposizioni funzionali all'acquisizione della titolarità di un punto di prelievo attivo da parte di un cliente finale*

- 1.1. Sono approvate le disposizioni funzionali all'acquisizione della titolarità di un punto di prelievo attivo da parte di un cliente finale, di cui all'Allegato A alla presente deliberazione.
- 1.2. L'Allegato A, di cui al precedente comma 1.1., sostituisce integralmente l'Allegato A alla deliberazione 398/2014/R/eel, come successivamente modificato e integrato.

### ***Articolo 2***

*Servizio informativo per attivazione contrattuale*

- 2.1. Il SII rende disponibile il servizio informativo per attivazione contrattuale per la messa a disposizione delle informazioni tecniche e commerciali afferenti al punto di prelievo sul quale viene richiesta la voltura con cambio fornitore.
- 2.2. Al servizio informativo per attivazione contrattuale hanno accesso gli utenti accreditati al SII in qualità di utenti del dispacciamento.
- 2.3. L'accesso al servizio informativo per attivazione contrattuale è funzionale a fornire all'utente del dispacciamento le informazioni tecniche e commerciali relative al punto di prelievo, al fine di valutare l'acquisizione del punto di prelievo prima di formulare la richiesta di voltura con cambio fornitore al SII.

### **Articolo 3**

#### *Gestione delle richieste di consultazione nell'ambito del servizio informativo per attivazione contrattuale*

- 3.1. Nell'ambito del servizio informativo per attivazione contrattuale, l'utente richiedente è tenuto ad indicare, secondo le specifiche tecniche definite dal Gestore del SII, le seguenti informazioni:
- a) codice POD identificativo del punto di prelievo;
  - b) disponibilità della documentazione attestante la richiesta di voltura da parte del cliente finale;
  - c) codice fiscale del cliente finale;
  - d) la data presunta di decorrenza della voltura.
- 3.2. L'esito della consultazione è positivo in caso di esistenza del codice POD.
- 3.3. In caso di esito positivo, la risposta del SII all'utente richiedente deve contenere le seguenti informazioni relative al punto di prelievo:
- a) stato del punto di prelievo;
  - b) dati dei CRPP relativi al mese di decorrenza della voltura con *switching* e al mese successivo, in caso di punto di prelievo non servito in maggior tutela;
  - c) dato della PMA del punto di prelievo;
  - d) mercato di provenienza del punto, distinguendo tra mercato libero e servizi di ultima istanza;
  - e) date delle richieste di *switching* finalizzate, eseguite negli ultimi 12 mesi;
  - f) date delle richieste di voltura finalizzate, eseguite negli ultimi 12 mesi;
  - g) date delle richieste di voltura con cambio fornitore finalizzate, eseguite negli ultimi 12 mesi.
- 3.4. In caso di esito negativo, il SII ne dà evidenza all'utente richiedente.

### **Articolo 4**

#### *Monitoraggio relativo all'utilizzo del servizio informativo per attivazione contrattuale*

- 4.1. Il Gestore del SII trasmette mensilmente alla Direzione Mercati Retail e Tutele dei consumatori di energia dell'Autorità un report contenente almeno le seguenti informazioni, per ciascun utente del dispacciamento:
- a) numero di accessi al servizio;
  - b) numero di richieste di voltura;
  - c) numero di richieste di voltura in cui il codice fiscale del cliente finale presente nella richiesta non coincide con il codice fiscale inserito in fase di accesso al servizio.

### **Articolo 5**

*Disposizioni transitorie e finali*

- 5.1. Le disposizioni di cui al presente provvedimento trovano applicazione a decorrere dal 30 settembre 2021.
- 5.2. Il Gestore del SII, entro 45 giorni dalla data di pubblicazione del presente provvedimento, pubblica le specifiche tecniche in applicazione delle disposizioni funzionali all'acquisizione della titolarità di un punto di prelievo attivo da parte di un cliente finale, nonché delle disposizioni afferenti all'implementazione del servizio informativo per attivazione contrattuale.
- 5.3. A decorrere dal 1 luglio 2021 e fino alla data di cui al precedente comma 5.1. si applicano le disposizioni di cui all'Allegato A alla deliberazione 398/2014/R/eel così modificate:
  - all'articolo 8, comma 8.1, lettera c) dopo le parole "esercente il servizio di salvaguardia" sono aggiunte le parole "o esercente il servizio a tutele graduali";
  - all'articolo 9, comma 9.1, dopo le parole "di maggior tutela o di salvaguardia" sono aggiunte le parole "o a tutele graduali".
- 5.4. Per il periodo di cui al precedente punto 5.3, con riferimento alle richieste di voltura su un punto di prelievo associato al servizio a tutele graduali, si applicano le disposizioni di cui all'Allegato A alla deliberazione 398/2014/R/eel, Titolo IV, ad eccezione delle disposizioni di cui all'Articolo 6 e delle relative verifiche da parte del SII.
- 5.5. La presente deliberazione e l'Allegato A alla presente deliberazione, di cui costituisce parte integrante e sostanziale, è pubblicata sul sito internet dell'Autorità [www.arera.it](http://www.arera.it).

30 marzo 2021

IL PRESIDENTE  
*Stefano Besseghini*