

**DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE
85/2012/R/COM**

**CONTRATTI E ATTIVAZIONI NON RICHIESTI
FINALIZZAZIONE DELLE PREVISIONI IN TEMA DI MISURE
RIPRISTINATORIE
(SEGUITI DEL DCO N. 46/11)**

*Documento per la consultazione
Mercato di incidenza: energia elettrica e gas naturale
8 marzo 2012*

Premessa

Il presente documento per la consultazione si inquadra nel procedimento avviato con la deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito: Autorità) ARG/com 185/11 per la formazione di provvedimenti in materia di contratti e attivazioni non richiesti e fa seguito al documento per la consultazione del 15 dicembre 2011 recante "Misure preventive e ripristinatorie nei casi di contratti e attivazioni non richiesti di forniture di energia elettrica e/o gas naturale" (di seguito: DCO 46/11), con il quale l'Autorità ha formulato i propri orientamenti in merito all'adozione di misure di carattere preventivo e di carattere ripristinatorio nei casi di contratti e attivazioni non richiesti di forniture di energia elettrica e/o di gas naturale.

Il presente documento per la consultazione illustra, anche alla luce degli esiti della sopra richiamata consultazione, gli ulteriori orientamenti dell'Autorità con particolare riferimento alle misure ripristinatorie, presentando misure alternative e fornendo un quadro di maggiore dettaglio, anche di carattere operativo, delle modalità di implementazione delle soluzioni proposte. La consultazione ha l'obiettivo di pervenire alla definizione di misure ripristinatorie che, tenendo conto della necessaria interazione tra i diversi operatori coinvolti, permettano ai clienti finali di avere un quadro certo e facilmente comprensibile, anche evidenziando i possibili impatti sui clienti finali delle misure proposte, e che permettano al contempo la minimizzazione dell'onerosità complessiva a livello di sistema.

Il presente documento viene diffuso per offrire l'opportunità, a tutti i soggetti interessati, di formulare osservazioni e proposte in merito agli argomenti trattati. I soggetti interessati sono invitati a far pervenire all'Autorità osservazioni e suggerimenti entro e non oltre il 30 marzo 2012. Al fine di agevolare la pubblicazione dei contenuti dei documenti pervenuti in risposta alla presente consultazione si chiede di inviare, ove possibile, tali documenti in formato elettronico.

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

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

Autorità per l'energia elettrica e il gas
Direzione Mercati
Unità mercati retail
Piazza Cavour 5 – 20121 Milano
tel. 02.655.65.284/290
fax 02.655.65.265
e-mail: mercati@autorita.energia.it
sito internet: www.autorita.energia.it

INDICE

1. ELEMENTI DI CONTESTO	4
2. MISURE RIPRISTINATORIE	7
Opzione A	7
Opzione B	10
3. CONFRONTO DELLE OPZIONI A E B: IMPATTO SUI SOGGETTI INTERESSATI E POSSIBILI TEMPI DI IMPLEMENTAZIONE	12
Aspetti comuni	12
Opzione A	13
Opzione B	14

1. Elementi di contesto

- 1.1 Nell'ambito del DCO 46/11, l'Autorità ha formulato proposte in merito all'adozione di misure a beneficio dei clienti finali di piccola dimensione¹ volte a minimizzare le problematiche relative ai contratti o alle attivazioni non richiesti. Nello specifico, si è inteso considerare le problematiche relative ai clienti finali in cui il contratto tra il venditore ed il cliente finale è conseguenza di una pratica commerciale scorretta volta a:
- a) indurre il cliente finale a concludere contratti di vendita in realtà non voluti (di seguito: contratti non richiesti);
 - b) eseguire attivazioni non richieste, vale a dire eseguire i predetti contratti, acquisendo il relativo diritto a prelevare energia elettrica/gas naturale presso il punto del cliente finale mediante lo *switching* del punto di prelievo e/o l'accesso per sostituzione presso il punto di riconsegna (di seguito: *switching*).
- 1.2 In particolare, le misure rappresentate nel DCO 46/11 si distinguono in misure di carattere preventivo, aventi la principale finalità di prevenire il fenomeno dei contratti o delle attivazioni non richieste, e misure ripristinatorie, aventi come principale obiettivo quello di garantire procedure rapide per il ripristino, per tutti i casi in cui ciò risulti possibile, della situazione precedente all'attivazione non richiesta.
- 1.3 Sul tema delle misure ripristinatorie, il DCO 46/11 ha evidenziato i seguenti possibili interventi:
- a) l'introduzione di una specifica procedura di gestione dei reclami relativi ai contratti e alle attivazioni non richiesti, che prevede il coinvolgimento automatico dello Sportello per il consumatore di energia² (di seguito: lo Sportello) in caso di rigetto del reclamo da parte del venditore, con il compito di accertare la conformità della documentazione fornita nella risposta al reclamo;
 - b) la previsione di una apposita procedura di ripristino (c.d. procedura di *erroneous transfer*) cui il venditore, che vi abbia volontariamente aderito, è tenuto a partecipare in caso di accoglimento del reclamo del cliente finale o nel caso in cui lo Sportello accerti la non conformità della documentazione fornita dal venditore nella risposta al reclamo;
 - c) la regolazione della citata procedura di ripristino volta a permettere, da punto di vista del cliente finale, il ripristino della situazione vigente prima dell'attivazione del contratto non richiesto.
- L'adesione alla procedura di ripristino di cui alla lettera b) ha carattere obbligatorio per tutti gli esercenti la maggior tutela.
- 1.4 Il presente documento per la consultazione tratta delle misure ripristinatorie, con riferimento alla citata procedura di ripristino necessaria per gestire i casi di attivazioni non richieste. In particolare, anche alla luce delle osservazioni pervenute in risposta al DCO 46/11, viene posta in consultazione una possibile procedura attuativa di dettaglio, indicando le tempistiche e le modalità di interazione tra i diversi soggetti.
- 1.5 Nel caso di attivazioni non richieste, infatti, risultano coinvolti, oltre al cliente finale, i

¹ L'ambito di applicazione proposto nel DCO 46/11 è quello dei clienti finali del servizio elettrico aventi diritto alla maggior tutela ai sensi dell'articolo 1, comma 2, della legge n. 125/07 e dei clienti finali di gas naturale aventi diritto al servizio di tutela, in quanto considerati vulnerabili ai sensi dell'articolo 22, comma 2, del decreto legislativo n. 164/00.

² Istituito con la deliberazione dell'Autorità 14 maggio 2008, GOP 28/08.

seguenti operatori:

- a) il venditore che risulta controparte di un contratto non richiesto (di seguito: venditore non richiesto);
- b) il venditore – compreso, per il settore elettrico, l'esercente la maggior tutela – che risultava controparte del contratto di vendita precedentemente allo *switching* funzionale all'esecuzione fisica del contratto non richiesto (di seguito: venditore precedente);
- c) l'impresa di distribuzione, quale soggetto attualmente responsabile della gestione della procedura di *switching*.

1.6 Nella predisposizione delle misure ripristinatorie, l'Autorità intende considerare le interazioni tra i suddetti soggetti, definendo nel dettaglio gli obblighi in capo a ciascuno di essi, i nuovi flussi informativi conseguenti le misure adottate e i tempi di comunicazione dei dati e dei suddetti flussi informativi. A tal fine l'Autorità intende perseguire i seguenti obiettivi:

- a) definire un quadro certo per i clienti finali;
- b) minimizzare l'onerosità gestionale ed economica delle procedure, con particolare riferimento agli obblighi in capo all'impresa di distribuzione;
- c) minimizzare l'impatto delle procedure su quegli operatori che non hanno responsabilità diretta dell'attivazione non richiesta, con particolare riferimento al venditore precedente.

1.7 Con riferimento al primo aspetto, le associazioni dei consumatori hanno più volte segnalato, anche in risposta al DCO 46/11, la necessità di contrastare il fenomeno dei contratti non richiesti, in quanto questa pratica risulta particolarmente fastidiosa per il cliente finale coinvolto e riduce la fiducia nel mercato provocando un danno al processo di liberalizzazione. I medesimi soggetti hanno altresì più volte sottolineato, soprattutto in tema di misure ripristinatorie, come risulti necessario pervenire alla definizione di un quadro regolatorio certo che permetta al cliente finale di conoscere la procedura da utilizzare per poter rimuovere, nel minore del tempo possibile, gli effetti dei contratti non richiesti.

1.8 Al fine di permettere al cliente finale il ripristino della situazione precedente, il DCO 46/11 ha previsto una specifica disciplina basata sulla volontarietà della partecipazione dei venditori³. In particolare, la procedura ivi prospettata prevede, in primo luogo, una disciplina specifica in materia di *switching*, in forza della quale:

- a) il venditore non richiesto, qualora abbia aderito alla procedura, debba comunicare all'impresa di distribuzione che lo *switching* è stato effettuato sulla base di un contratto non richiesto;
- b) l'impresa di distribuzione, alla prima data utile successiva, riattribuisca, qualora anche il venditore precedente abbia aderito alla procedura, il punto al contratto di dispacciamento e trasporto o di distribuzione corrispondente al venditore precedente e gliene dia comunicazione.

1.9 In secondo luogo, il DCO 46/11 ha previsto che il venditore precedente provveda a fatturare il cliente finale e che, pertanto, il venditore non richiesto storni le fatture eventualmente emesse, relativamente al periodo in cui l'attivazione (e la conseguente fornitura) non richiesta ha avuto luogo (di seguito: periodo transitorio). A completamento di tale disciplina, il DCO ha previsto, con la finalità di non modificare l'assetto dei contratti di dispacciamento, trasporto o distribuzione in essere nel periodo transitorio, che l'energia prelevata dal cliente finale in tale periodo sia considerata ceduta al venditore precedente da parte del venditore non richiesto, il quale manterrebbe la qualifica di utente del dispacciamento, trasporto o distribuzione per

³ Ad eccezione, come già ricordato, degli esercenti la maggior tutela.

conto del venditore precedente. A tal fine, con il DCO 46/11 sono state altresì poste in consultazione le modalità di regolazione delle partite economiche tra i due venditori coinvolti, per il periodo transitorio.

- 1.10 Con riferimento alla procedura, presentata ai punti da 4.21 a 4.27 del DCO 46/11, gli operatori hanno evidenziato l'opportunità di definire gli elementi di dettaglio della proposta in termini di flussi informativi e hanno talora rilevato l'onerosità di alcune proposte, con particolare riferimento alla regolazione delle partite economiche e alla gestione del periodo transitorio. Inoltre, a parere di alcuni operatori, le proposte risultano altresì penalizzanti per i venditori precedenti.
- 1.11 Anche alla luce delle risposte al DCO 46/11, l'Autorità ritiene necessario effettuare un'ulteriore consultazione per la definizione della disciplina attuativa delle misure ripristinatorie, anche al fine di acquisire ulteriori elementi da parte degli operatori alla luce di un quadro maggiormente certo circa gli impatti che le misure proposte possono avere, sia in termini di onerosità, che di tempistiche di implementazione. Inoltre, dal punto di vista del cliente finale, la presente consultazione offre l'opportunità di valutare, per ciascuna delle soluzioni proposte, gli effetti sui clienti finali in tema di ripristino della situazione precedente al contratto non richiesto, attraverso una valutazione dei potenziali impatti in termini di costi e benefici per ciascuna proposta.
- 1.12 In via preliminare, si ritiene opportuno esaminare nuovamente l'orientamento, formulato nel DCO 46/11, sulla partecipazione volontaria alle procedure di ripristino. Ciò anche in ragione del fatto che numerose osservazioni pervenute sia da associazioni dei consumatori, sia da alcuni operatori, hanno evidenziato l'opportunità di rendere obbligatoria l'applicazione di tali procedure.
- 1.13 A quest'ultimo riguardo, occorre premettere che la necessità di configurare come facoltativa la partecipazione alla procedura di ripristino almeno da parte del venditore non richiesto, discende anche dal fatto che tale procedura si può attivare anche in conseguenza dell'atto dello Sportello che si esprime sui reclami dei clienti in ordine al presunto contratto non richiesto (rigettati dal venditore). Poiché lo Sportello si pronuncia in modo automatico sui reclami in materia di contratti non richiesti, il suo intervento, qualora la procedura conseguente non fosse facoltativa, si configurerebbe alla stregua di una sorta di "arbitrato" (sebbene anomalo) di natura obbligatoria. Ciò a maggior ragione, se si considera che lo Sportello non accerta se il contratto non richiesto oggetto del reclamo è stato concluso o meno in violazione del codice del consumo, ma si limita a verificare il rispetto, da parte del venditore non richiesto, di alcuni adempimenti previsti nell'ambito delle misure preventive.
- 1.14 Per quanto riguarda, invece, la possibile partecipazione obbligatoria del venditore precedente, occorre premettere che la procedura di ripristino è finalizzata a consentire, anche per il periodo transitorio, l'esecuzione fisica del contratto di fornitura che il cliente finale aveva concluso con il precedente venditore. Pertanto, nei casi in cui quest'ultimo contratto sia nel frattempo venuto meno (ad esempio, perché esso è venuto a naturale scadenza, oppure perché il contratto era stato già risolto dal medesimo venditore), in assenza di un obbligo legale a contrarre, il venditore precedente non può essere tenuto alla fornitura del cliente senza il suo consenso.
- 1.15 Per questo motivo, l'applicazione della procedura di ripristino su base volontaria anche per il venditore precedente avrebbe il pregio, se compiuta *ex ante una tantum*, di semplificare l'aspetto considerato al punto precedente, in quanto evita di effettuare verifica caso per caso, ma rimette l'applicazione a una scelta del venditore.
- 1.16 Peraltro, in alternativa, si potrebbe prevedere l'introduzione di uno specifico obbligo per il venditore che, trovandosi in posizione di venditore precedente nell'ambito di una procedura di

ripristino, sia tenuto a continuare la fornitura al proprio cliente sulla base del contratto, fatto salvo i casi in cui quest'ultimo sia nel frattempo venuto a naturale scadenza, sia stato sciolto da una delle parti oppure il venditore abbia cessato la propria attività.

- 1.17 A quest'ultimo riguardo, l'Autorità ritiene che non debba rientrare, tra le predette cause di scioglimento del contratto tra venditore precedente e cliente finale, l'eventuale recesso posto in essere da quest'ultimo come conseguenza della pratica commerciale che ha indotto il medesimo cliente alla conclusione del contratto non richiesto.
- 1.18 La previsione di un obbligo per il venditore precedente, di continuare la fornitura al cliente finale (nei limiti sopra tracciati), rispetto al meccanismo di adesione volontaria prospettato nel DCO 46/11, ha il pregio di garantire al cliente finale una maggiore possibilità che la procedura di ripristino abbia buon esito. In tal modo, infatti, l'applicazione della procedura risulta condizionata alla sola adesione del venditore non richiesto, con la conseguente riduzione dei casi (potenzialmente molto superiori nell'ipotesi descritta nel DCO 46/11) in cui la procedura di ripristino risulta inapplicabile per l'omessa adesione volontaria del venditore precedente (pure in presenza dell'adesione del venditore non richiesto).

Q1: *Si condivide l'impostazione dell'obbligo per il venditore precedente, oppure si ritiene preferibile un meccanismo di adesione volontaria del venditore precedente, effettuata a tantum per il periodo di tempo predeterminato?*

2. Misure ripristinatorie

- 2.1 Gli orientamenti dell'Autorità relativi alla procedura attuativa di dettaglio in tema di misure ripristinatorie descritti nel presente capitolo, tengono in considerazione sia gli obiettivi di cui al punto 1.6 che le criticità e le osservazioni pervenute nell'ambito del DCO 46/11. Pertanto l'Autorità ritiene opportuno valutare possibili soluzioni alternative: in particolare, nella presente consultazione vengono presentate due opzioni alternative in tema di misure ripristinatorie. Entrambe le soluzioni proposte permettono nella maggior parte dei casi al cliente finale il ripristino, a partire da una determinata data, delle condizioni economiche e contrattuali vigenti prima dell'attivazione del contratto non richiesto, mentre differiscono per la regolazione del periodo transitorio, dove è prevista una differente regolazione in termini di obblighi posti a carico dei soggetti coinvolti (venditori e imprese di distribuzione), nonché un diverso trattamento per i clienti finali nel citato periodo transitorio.
- 2.2 Di seguito si procede a fornire una descrizione delle due opzioni proposte: in linea con quanto previsto nel DCO 46/11, in entrambi i casi la procedura di ripristino si presuppone attivata, nei casi in cui il venditore non richiesto abbia aderito alle procedure, successivamente all'accoglimento del reclamo del cliente finale da parte del medesimo venditore o in caso lo Sportello accerti documentalmente che l'eventuale rigetto del reclamo da parte del venditore risulti non fondato. Nel successivo capitolo 3 le due opzioni proposte vengono confrontate e per entrambe viene evidenziato l'impatto sui soggetti interessati (operatori e clienti finali), nonché i possibili tempi di implementazione.

Opzione A

- 2.3 La prima opzione, al pari di quella posta in consultazione con il DCO 46/11, si configura come procedura *ad hoc* che ha quale obiettivo principale quello di garantire, senza soluzione di continuità per il cliente finale, il ripristino delle condizioni economiche e contrattuali stipulate con il venditore precedente. Tuttavia, diversamente da quanto proposto nel DCO

46/11, in questo caso si propone che sia il venditore precedente a formulare la richiesta di *switching* al fine di ripristinare la fornitura.

- 2.4 Secondo questa opzione il venditore non richiesto, in caso di attivazioni non richieste, dovrà comunicare:
- a) all'impresa di distribuzione, la risoluzione del contratto di vendita, secondo le normali modalità già previste, per il settore dell'energia elettrica, dalla deliberazione ARG/elt 42/08 e, per il settore del gas naturale, dalla deliberazione n.138/04 (in particolare, rispettivamente, dagli articoli 5 e 16), con l'unica differenza che il venditore non richiesto dovrà precisare che la risoluzione avviene a causa di un contratto non richiesto;
 - b) al venditore precedente, le informazioni necessarie affinché questo possa procedere a ripristinare la fornitura presso il punto di prelievo e/o riconsegna che è stato oggetto del contratto non richiesto, ivi inclusa la prima data utile a partire dalla quale non sarà più utente del dispacciamento/utente della distribuzione con riferimento ai punti di prelievo/riconsegna medesimi.
- 2.5 Nello specifico, le informazioni che devono essere comunicate al venditore precedente sono quelle necessarie a quest'ultimo per procedere ad effettuare la richiesta di *switching* all'impresa di distribuzione, così come previsto dalle deliberazioni ARG/elt 42/08 e n. 138/04. In questo caso, infatti, il venditore precedente sarà tenuto ad effettuare una richiesta di *switching* successivamente alla comunicazione del venditore non richiesto⁴.
- 2.6 In merito alle comunicazioni di cui al precedente punto 2.4 a carico del venditore non richiesto, si propone una specifica tempistica, al fine di permettere al venditore precedente la possibilità di effettuare una corretta richiesta di *switching*. Si propone quindi che esse abbiano luogo:
- a) entro il giorno 15 del mese, se l'accoglimento del reclamo (o la comunicazione da parte dello Sportello) è avvenuto entro il giorno 12 del medesimo mese;
 - b) a partire dal terzo giorno lavorativo ed entro il giorno 15 del mese successivo, altrimenti.
- 2.7 Per quanto riguarda la regolazione del periodo transitorio, si intende prevedere, coerentemente a quanto previsto nel DCO 46/11, che:
- a) il venditore non richiesto storni le fatture eventualmente emesse nei confronti del cliente finale;
 - b) il venditore precedente, una volta ripristinato il vecchio contratto, proceda a fatturare secondo il proprio contratto i prelievi avvenuti nel periodo transitorio, regolando l'approvvigionamento di energia elettrica e/o di gas naturale con il venditore non richiesto.
- 2.8 In coerenza con il DCO 46/11, l'energia prelevata dal cliente finale in tale periodo transitorio sarebbe considerata ceduta al venditore precedente da parte del venditore controparte del contratto non richiesto. Pertanto, risulta necessario prevedere, da un lato, un meccanismo di regolazione delle partite economiche tra i due venditori, precedente e non richiesto, dall'altro una modalità di comunicazione dei dati di misura necessari per la fatturazione del cliente finale da parte del venditore precedente, oltre che per una corretta regolazione delle suddette partite economiche tra i venditori.
- 2.9 Con riferimento alla regolazione delle partite economiche tra i venditori, salvo diverso accordo tra le parti, si propone che tale regolazione avvenga entro 90 giorni dalla data di

⁴ Tale richiesta non verrà effettuata nelle situazioni in cui il venditore precedente è l'esercente la maggior tutela, in quanto le attuali procedure di *switching* consentono l'attivazione automatica di questo servizio.

riacquisizione del cliente da parte del venditore precedente e che venga effettuata con riferimento ad un prezzo pari a:

- a) per le forniture di energia elettrica, per ogni mese e ogni fascia oraria del periodo in cui è rimasta efficace l'attivazione non richiesta, alla somma dei corrispettivi per i servizi di trasmissione, distribuzione e misura, delle ulteriori componenti A e UC e del corrispettivo PED applicato ai clienti in maggior tutela;
- b) per le forniture di gas naturale, per ogni mese del periodo in cui è rimasta efficace l'attivazione non richiesta, alle condizioni economiche previste per i clienti del servizio di tutela di cui al comma 5.1 del TIVG, al netto della componente relativa alla commercializzazione della vendita al dettaglio.

2.10 Al fine di tenere conto degli oneri e dei rischi in capo al venditore precedente connessi alla fatturazione del periodo transitorio, si ritiene opportuno prevedere che gli importi regolati tra i due venditori siano pari al 90% del prodotto tra il prezzo di cui al punto 2.9 e l'energia elettrica o il gas naturale forniti al cliente durante il periodo transitorio.

2.11 Inoltre, al fine di tener conto dei possibili ritardi nell'incasso da parte del venditore precedente (ad esempio connessi alla opportuna rateizzazione a favore del cliente finale nel caso di fatturazione tardiva) si ritiene opportuno prevedere che la regolazione prevista entro i termini di cui al punto 2.9 avvenga in misura pari al 70% dell'importo di cui al punto 2.10 e che la restante parte sia corrisposta successivamente all'avvenuto pagamento da parte del cliente finale.

2.12 Con riferimento ai dati di misura, ai sensi della vigente regolazione essi sono messi a disposizione dall'impresa di distribuzione all'utente del dispacciamento e trasporto e all'utente della distribuzione, che, nel periodo transitorio, coincide con il venditore non richiesto. Pertanto, affinché il venditore precedente possa fatturare il cliente per il periodo transitorio occorre prevedere che il venditore possa disporre dei dati di misura. Allo scopo è possibile prevedere le seguenti due alternative:

- a) che sia lo stesso venditore non richiesto a comunicare al venditore precedente i dati, con tempistiche coerenti con l'attuale regolazione (art. 7 deliberazione ARG/elt 42/09 e art. 14.10 deliberazione n. 138/04);
- b) che sia l'impresa di distribuzione a comunicare a entrambi i venditori i dati di misura relativi al punto di prelievo/riconsegna. La messa a disposizione dei dati al venditore precedente potrebbe avvenire con tempi analoghi a quelli previsti alla precedente lettera a).

2.13 Oltre alle informazioni relative ai dati di misura, deve essere altresì indicata l'informazione circa l'eventuale regime di compensazione della spesa per la fornitura di energia elettrica o di gas naturale sostenuta dai clienti domestici disagiati cui beneficia il cliente finale.

2.14 Relativamente agli effetti sul cliente finale, come detto, questo si vedrà applicare anche per il periodo transitorio dal venditore precedente le condizioni economiche e contrattuali vigenti prima dell'attivazione del contratto non richiesto. È tuttavia necessario specificare che vi sono alcuni casi in cui tale ripristino automatico potrebbe non verificarsi; tali ipotesi si verificano, ad esempio, qualora il precedente contratto stipulato dal cliente fosse venuto a naturale scadenza durante il periodo transitorio, o fosse stato risolto dal venditore precedente, o qualora lo stesso venditore non svolgesse più l'attività di vendita (ad esempio a seguito di dichiarazione di fallimento/chiusura attività).

2.15 In tali casi il venditore non richiesto sarebbe tenuto soltanto a comunicare la risoluzione del contratto non richiesto all'impresa di distribuzione e per il cliente finale verrebbero, quindi, attivati i servizi di ultima istanza. L'impresa di distribuzione dovrebbe provvedere ad attivare

il servizio di maggior tutela dell'energia elettrica, ovvero il fornitore di ultima istanza per il gas naturale. L'attivazione dei servizi di ultima istanza, verrebbe attuata secondo quanto già previsto dalla vigente regolazione, nello specifico dall'articolo 5 della deliberazione ARG/elt 42/08 e dall'articolo 16 della deliberazione n. 138/04.

- 2.16 In questo caso il venditore non richiesto non dovrebbe stornare le fatture emesse nel periodo transitorio e non potrebbe procedere alla regolazione delle relative partite economiche, non essendovi alcun precedente contratto da eseguire in tale periodo.

Q2: *Si ritengono sufficienti i flussi informativi e di comunicazione, tra i soggetti interessati, previsti dall'opzione A? Se no, quali ulteriori flussi dovrebbero essere definiti?*

Q3: *Si ritiene che i criteri proposti per la regolazione delle partite economiche tra i venditori siano stati correttamente definiti? Se no, quali criteri alternativi dovrebbero essere considerati?*

Q4: *In merito ai dati di misura, quale delle alternative presentate si ritiene preferibile? E per quali motivi?*

Opzione B

- 2.17 La seconda opzione prevede, analogamente all'opzione A, il ripristino della fornitura del cliente finale con il venditore precedente e permette che al medesimo cliente, a partire da una certa data futura, siano applicate le condizioni economiche e contrattuali del contratto precedente al contratto non richiesto. L'opzione differisce invece dalla precedente esclusivamente con riferimento alla regolazione del periodo transitorio.

- 2.18 Per quanto riguarda la gestione della procedura di ripristino, anche in questa opzione si prevede che l'attribuzione del punto al venditore precedente avvenga mediante una procedura di *switching* su richiesta del venditore precedente all'impresa di distribuzione, secondo quanto previsto dalle deliberazioni ARG/elt 42/08 e n. 138/04. Conseguentemente, anche in questo caso si propone di mantenere gli obblighi di comunicazione del venditore non richiesto proposti al precedente punto 2.4 e la previsione delle tempistiche per l'effettuazione delle comunicazioni illustrate al precedente punto 2.6.

- 2.19 Dal punto di vista del cliente finale, in luogo del ripristino integrale delle condizioni contrattuali sottoscritte con il venditore precedente a partire dalla data in cui l'attivazione non richiesta ha avuto luogo, in questa seconda opzione viene delineata una misura che permette tale ripristino a partire dalla prima data utile e nella quale, con riferimento al periodo transitorio, sia garantito che al cliente finale non vengano applicate le condizioni contrattuali conseguenti il contratto non richiesto. Relativamente al periodo transitorio, pertanto sarebbe previsto che:

- a) il venditore non richiesto storni le fatture relative al contratto non richiesto eventualmente emesse nei confronti del cliente finale;
- b) il medesimo venditore non richiesto applichi al cliente finale, per il periodo transitorio i corrispettivi definiti dall'Autorità, a copertura dei soli costi sostenuti dal venditore non richiesto per l'utilizzo delle infrastrutture e l'approvvigionamento della materia prima del necessaria per la fornitura del cliente finale, al fine di evitare l'arricchimento senza causa di quest'ultimo.

- 2.20 Tale proposta prevede che sia il venditore non richiesto a continuare, nelle more della riattribuzione del punto di prelievo/riconsegna al venditore precedente, a fornire il cliente finale. Viene pertanto meno la necessità di definire la regolazione dei pagamenti tra i due

venditori e la necessità di definire ulteriori regole per la messa a disposizione dei dati di misura tra i due soggetti.

- 2.21 Per quanto riguarda i corrispettivi regolati dall’Autorità, si propone che il prezzo applicato al cliente finale venga commisurato alle condizioni economiche definite dall’Autorità per i clienti serviti nell’ambito dei servizi di tutela (servizio di maggior tutela elettrica e servizio di tutela del gas naturale), al netto delle componenti di commercializzazione al dettaglio⁵. In termini generali, infatti, occorre rilevare che il cliente finale, nel periodo transitorio, ha comunque prelevato energia dal sistema acquisendo un beneficio sia in termini di utilizzo delle infrastrutture necessarie, sia in termini di energia consumata. I relativi costi (uso delle infrastrutture e approvvigionamento all’ingrosso dell’energia) sono stati comunque sostenuti dal venditore non richiesto il quale – in assenza di una diversa regola – avrebbe pertanto diritto almeno a un ristoro secondo i principi generali in materia di arricchimento senza causa⁶.
- 2.22 L’Autorità ritiene inoltre opportuno valutare se inserire ulteriori specifiche misure volte a disincentivare il venditore a stipulare contratti non richiesti. A tal fine l’Autorità intende considerare le due seguenti alternative:
- a) prevedere che le condizioni economiche applicate ai clienti nel periodo transitorio siano ulteriormente scontate di una percentuale determinata dall’Autorità;
 - b) rimandare l’adozione di misure specifiche compensative sui singoli clienti oggetto di contratti non richiesti, prevedendo da subito apposite modalità di pubblicazione di informazioni sui comportamenti posti in essere dagli operatori, sulla base delle risultanze dell’attività di monitoraggio.
- 2.23 Il monitoraggio del fenomeno relativo ai contratti e alle attivazioni non richiesti potrebbe avvenire sulla base delle informazioni:
- a) dell’impresa di distribuzione, che dovrebbe trasmettere all’Autorità il numero dei casi di risoluzione dei contratti dovuti a contratti non richiesti, sulla base delle comunicazioni di cui al punto 2.4 lettera a), separatamente per ciascun venditore;
 - b) dello Sportello, che dovrebbe trasmettere all’Autorità il numero di comunicazioni ricevute in merito alle casistiche relative ai contratti non richiesti, separatamente per ciascun venditore;
 - c) di ciascun venditore non richiesto relative al totale dei contratti sottoscritti e degli *switching* effettuati.
- 2.24 L’Autorità, sulla base delle informazioni raccolte, potrebbe classificare le informazioni ricevute al fine della loro pubblicazione. Ciò permetterebbe di fornire al mercato l’informazione circa il “comportamento” dei venditori in tema di contratti e attivazioni non richiesti. Inoltre, l’Autorità potrebbe valutare l’evoluzione del fenomeno al fine dell’eventuale adozione di misure ulteriormente disincentivanti per i venditori non richiesti⁷.
- 2.25 La procedura descritta prevede che il cliente finale, al termine del periodo transitorio, torni ad essere fornito dal venditore precedente alle medesime condizioni economiche e contrattuali precedenti. Poiché l’interruzione del rapporto contrattuale per il periodo transitorio potrebbe prevedere oneri a carico del cliente (alcuni dei quali, come per il servizio di maggior tutela, direttamente definiti dall’Autorità), si ritiene opportuno prevedere che nei casi di un contratto non richiesto, il venditore precedente non applichi al cliente finale alcun onere relativo alla

⁵ Tali componenti corrispondono al corrispettivo PCV di cui all’articolo 7 del TIV per il settore elettrico e alla componente QVD di cui all’articolo 7 del TIVG per il settore del gas naturale.

⁶ Ai sensi dell’artico 2041 del Codice Civile.

⁷ Ferma restando la possibilità di definire appositi procedimenti sanzionatori nel caso di soggetti inadempienti.

conclusione del nuovo contratto⁸.

2.26 Infine, al pari dell'opzione A, anche in questa opzione è possibile che si possono verificare casi in cui non sia possibile garantire al cliente il ritorno con il venditore precedente, perché si realizza una situazione analoga a quanto descritto al punto 2.14, con la conseguente attivazione, a cura dell'impresa di distribuzione, dei servizi di ultima istanza.

Q5: *Si ritengono sufficienti i flussi informativi e di comunicazione, tra i soggetti interessati, previsti dall'opzione B? Se no, quali ulteriori flussi dovrebbero essere definiti?*

Q6: *Si condivide la proposta in merito alla regolazione del periodo transitorio? Se no, per quali motivi? Quali criteri alternativi dovrebbero essere considerati?*

Q7: *In particolare, si condivide la definizione delle condizioni economiche da applicare al cliente finale nel periodo transitorio?*

Q8: *Quale si ritiene sia il livello di sconto percentuale da applicare alle condizioni economiche definite dall'Autorità per i clienti serviti nell'ambito dei servizi di tutela al netto delle componenti di commercializzazione al dettaglio?*

Q9: *Si condivide l'alternativa proposta in materia di monitoraggio? Se no, per quali motivi?*

3. Confronto delle opzioni A e B: impatto sui soggetti interessati e possibili tempi di implementazione

Aspetti comuni

3.1 Come già accennato, entrambe le opzioni proposte nel capitolo 2 relative alle misure ripristinatorie hanno caratteristiche simili in termini di:

- a) procedure di *switching* per il ripristino della fornitura con il venditore precedente;
- b) garanzia, in tutti i casi in cui ciò sia possibile, per il cliente finale di ripristino della situazione antecedente il contratto non richiesto a partire dalla data in cui le procedure di cui alla precedente lettera a) hanno effetto.

3.2 In particolare, in merito alle procedure di *switching* non sono previste, a differenza di quanto precedentemente proposto in consultazione con il DCO 46/11, variazioni di impatto rilevante sui sistemi. Tuttavia, rispetto a quanto già regolato, vengono introdotte:

- a) una comunicazione preventiva con cui il venditore non richiesto trasmette al venditore precedente i dati identificativi del punto di prelievo e/o del punto di riconsegna necessari per l'effettuazione delle richieste all'impresa di distribuzione;
- b) la previsione che il venditore non richiesto, nel comunicare all'impresa di distribuzione la risoluzione del contratto, specifichi che si tratta di un caso relativo a un contratto non richiesto, e che l'impresa distributrice tenga traccia di tali casistiche a fini di monitoraggio.

3.3 In particolare, quindi, è previsto che il venditore precedente sia attivamente coinvolto nelle procedure di ripristino, sebbene non sia direttamente responsabile degli eventi che hanno portato alla loro attivazione. Ciò comporta che egli debba gestire anche le attività connesse alla gestione della procedura sopportando gli oneri amministrativi che ciò potrebbe comportare (ad esempio per le interazioni con l'impresa di distribuzione in caso di dati mancanti o errati etc.). Tuttavia una tale scelta permette la minimizzazione degli oneri di sistema a beneficio ultimo del cliente finale.

⁸ In coerenza con quanto avviene nell'opzione A.

- 3.4 In merito agli effetti sul cliente finale, egli, a partire dalla data in cui lo *switching* ha effetto, è nuovamente servito dal venditore precedente alle previgenti condizioni contrattuali, tranne nei casi, evidenziati al punto 2.14, in cui ciò non è possibile. In questi casi, ferma restando la possibilità per il cliente di scegliere un venditore sul mercato libero, in mancanza di tale scelta, vengono attivati i servizi di ultima istanza.
- 3.5 Nelle due opzioni è invece prevista una differente modalità di gestione del periodo transitorio. Tuttavia, a prescindere dalle differenze di seguito analizzate, in entrambi i casi il cliente finale è tenuto a regolare le fatture relative a tale periodo (anche se con soggetti differenti) e, in caso di mancato pagamento trovano applicazione le previsioni dall'Autorità in tema di morosità, anche per quanto attiene la disciplina del sistema indennitario.

Opzione A

- 3.6 In base alle procedure ripristinatorie delineate nell'opzione A i venditori, non richiesto e precedente, devono procedere alla regolazione delle partite economiche relative al periodo transitorio.
- 3.7 Come già indicato al capitolo 2, in merito a questo aspetto, assume particolare rilevanza la gestione dei dati di misura. In base alla disciplina vigente, infatti, l'impresa distributrice è tenuta a mettere a disposizione i dati di misura esclusivamente all'utente dei servizi di rete, che corrisponde al venditore non richiesto, responsabile verso il sistema dei prelievi del punto di prelievo / punto di riconsegna.
- 3.8 Rispetto a questo tema, sono state indicate due proposte alternative. Nel primo caso, si è proposto che sia il venditore non richiesto a mettere a disposizione al venditore precedente i dati di misura relativi al periodo transitorio. Tale modalità non incide sugli attuali obblighi in capo all'impresa di distribuzione ma potrebbe comportare un aumento del contenzioso tra i due venditori, soprattutto in ragione di potenziali rettifiche dei dati di misura relative al periodo transitorio che possono essere note anche in momenti successivi nel tempo.
- 3.9 L'ipotesi alternativa, sempre evidenziata al punto 2.12 è quella di prevedere che sia l'impresa di distribuzione, in qualità di responsabile dell'attività di misura, a dover mettere a disposizione anche del venditore precedente i dati di misura del periodo transitorio e le loro eventuali rettifiche. Tale seconda alternativa avrebbe il pregio di limitare eventuali contenziosi tra i venditori, ma potrebbe comportare una modifica dei sistemi informativi della medesima impresa di distribuzione, laddove essi sono oggi abilitati a una gestione uno a uno dei rapporti (un solo utente di rete per ciascun punto di prelievo/punto di riconsegna). Ciò potrebbe rendere tale soluzione non implementabile nel breve periodo e particolarmente onerosa.
- 3.10 In particolare, qualora si decidesse per questa seconda alternativa, si ritiene opportuno che l'implementazione abbia luogo trascorsi 6 mesi dall'adozione del provvedimento.
- 3.11 Per quanto attiene il prezzo per la regolazione economica tra i due venditori, la proposta di adottare come riferimento di base le condizioni economiche previste per i servizi di tutela, opportunamente scontate, ha il vantaggio della semplicità anche a fronte del fatto che in risposta alle proposte contenute nel DCO 46/11 non sono emerse posizioni concordanti al riguardo. La regolazione economica tra i venditori secondo quanto illustrato avrebbe comunque luogo salvo diverso accordo tra le parti.
- 3.12 Inoltre nell'ambito dell'opzione A, in coerenza con le proposte nel DCO 46/11, si prevede che sia il venditore precedente a fatturare il cliente finale applicando le condizioni contrattuali previgenti anche ai prelievi relativi al periodo transitorio, approvvigionandosi dell'energia e dei servizi di rete per tale periodo dal venditore non richiesto.

- 3.13 Sebbene la regolazione con il venditore non richiesto sia opportunamente scontata per tener conto degli oneri che il venditore precedente si assume, in questo caso il rischio morosità del cliente relativo al periodo transitorio rimane comunque prevalentemente in capo al venditore precedente. In questo senso egli si assumerebbe i costi e i rischi connessi alla fatturazione e all'incasso. Ad esempio potrebbe dover concedere una rateizzazione degli importi, oppure potrebbe dover gestire il caso in cui il cliente non provveda al pagamento degli importi per il periodo transitorio; in questo secondo caso il venditore disporrebbe degli strumenti, anche regolatori, per la gestione della problematica ma si addosserebbe gli oneri che una tale gestione comporterebbe, parzialmente mitigata dalla previsione che il pagamento al venditore non richiesto possa essere completato del tutto a valle del pagamento da parte del cliente finale di tutti gli oneri relativi al periodo transitorio.
- 3.14 Dal punto di vista del cliente finale, nel caso venga applicata la procedura proposta nell'opzione A, questi otterrebbe il ripristino della situazione antecedente il contratto non richiesto, ad eccezione di quanto illustrato al precedente punto 2.14. Qualora fosse impossibile essere nuovamente servito dal venditore precedente, verrebbero attivati i servizi di ultima istanza, senza alcun ripristino, tuttavia, per il periodo transitorio (punti 2.15 e 2.16). In questi casi, di conseguenza, si verrebbe a creare per il cliente finale una situazione di diverso trattamento rispetto al caso generale.

Opzione B

- 3.15 In base alle procedure ripristinatorie delineate nell'opzione B, la regolazione del periodo transitorio ha luogo in maniera differente. È invece fatta salva per il cliente finale la possibilità, a partire da una certa data futura, di vedersi applicate le stesse condizioni economiche e contrattuali del contratto precedente al contratto non richiesto al netto di quanto illustrato al punto 2.14.
- 3.16 In particolare, sulla base di quanto proposto, l'opzione B non prevede il coinvolgimento del venditore precedente per la regolazione del periodo transitorio, che rimarrebbe a carico del venditore non richiesto.
- 3.17 Tale soluzione:
- a) non imporrebbe al venditore precedente alcun onere amministrativo e gestionale connesso alla fatturazione del cliente finale;
 - b) permetterebbe la corretta attribuzione del rischio creditizio al venditore non richiesto, evitando che il venditore precedente, estraneo alla pratica commerciale scorretta, debba assumersi alcuna responsabilità con riferimento a tale periodo;
 - c) eliminerebbe le problematiche relative alla gestione e alla messa a disposizione dei dati di misura, permettendo la più immediata implementazione della soluzione medesima.
- 3.18 Dal punto di vista del cliente finale, questa soluzione trova giustificazione in considerazione del fatto che in questo periodo il venditore non richiesto ha comunque sostenuto i costi relativi all'approvvigionamento dell'energia e all'utilizzo delle infrastrutture di rete, come evidenziato al punto 2.21.
- 3.19 Pertanto, il cliente finale pagherebbe un prezzo calcolato a partire da quello definito dall'Autorità per i servizi di tutela rivolti a clienti con le sue caratteristiche (clienti di piccola dimensione) al netto delle componenti di commercializzazione.

A titolo di esempio, ciò comporta che per il periodo transitorio, nelle proposte delineate nell'opzione B, al cliente domestico vengano applicate delle condizioni economiche scontate

di un importo pari a 2,5 €/mese⁹ – per il settore elettrico – e pari a circa 3,5 / 4 €/mese¹⁰ – per il settore gas.

- 3.20 Il cliente finale potrebbe poi trarre vantaggio dall'ulteriore sconto percentuale indicato al punto 2.22 qualora l'Autorità decidesse in tal senso. Tuttavia, come già espresso, l'Autorità intende valutare la possibilità di adottare misure che incidano direttamente sull'affidabilità e correttezza commerciale (*reputation*) del venditore non richiesto a valle di un periodo di monitoraggio, di durata pari almeno a un anno, durante il quale analizzare l'andamento del fenomeno alla luce delle misure preventive e ripristinatorie adottate. Al contempo, l'Autorità intende rendere pubblici, con cadenza periodica, i risultati di tale monitoraggio al fine di accrescere l'informazione a disposizione dei clienti affinché gli stessi possano effettuare scelte sempre più consapevoli. Allo stesso tempo, da un lato il venditore non richiesto si addosserebbe il rischio relativo alla fatturazione e al pagamento del cliente finale per il periodo transitorio, dall'altro è fatta salva la possibilità per tale venditore di accedere agli strumenti regolatori previsti per la gestione della morosità, compreso il sistema indennitario.
- 3.21 In merito alle tempistiche di implementazione di questa soluzione, si ritiene che essa possa essere implementata immediatamente a valle dell'adozione del provvedimento in esito al presente documento per la consultazione.

Q10: *Si condividono le proposte formulate, per ciascuna opzione, in merito alle tempistiche di attuazione? Se no per quali motivi?*

Q11: *Alla luce dell'analisi dell'impatto per gli operatori e per i clienti finali nonché delle tempistiche proposte quale opzione si ritiene preferibile? Evidenziarne i motivi.*

⁹ Importo determinato sulla base del corrispettivo PCV a copertura dei costi di commercializzazione al dettaglio applicato ai clienti serviti in maggior tutela.

¹⁰ Importo determinato sulla base della componente QVD a copertura dei costi di commercializzazione al dettaglio applicata ai clienti domestici serviti in tutela.