

**DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE**  
**477/2014/R/COM**

**MODIFICHE E INTEGRAZIONI ALLA DISCIPLINA RELATIVA ALLA  
MOROSITÀ NEI MERCATI RETAIL DELL'ENERGIA ELETTRICA E DEL  
GAS NATURALE**

*Documento per la consultazione*  
*Mercato di incidenza: energia elettrica e gas naturale*  
*2 ottobre 2014*

## **Premessa**

*Il presente documento per la consultazione si inquadra nell'ambito della deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (di seguito: Autorità) del 2 ottobre 2014, 476/2014/R/com (di seguito: deliberazione 476/2014/R/com) e illustra gli orientamenti dell'Autorità finalizzati all'adozione di provvedimenti regolatori che modifichino e integrino l'attuale disciplina relativa alla morosità nei mercati retail dell'energia elettrica e nel gas naturale, al fine di tenere conto dell'acuirsi del fenomeno medesimo e di attribuire il più possibile gli oneri della morosità ai clienti che generano tali oneri tutelando i clienti finali contro eventuali azioni improprie del venditore. La tematica è stata affrontata anche in occasione della Presentazione della Relazione annuale sullo stato dei servizi e sull'attività svolta 2013. In particolare il Presidente dell'Autorità ha evidenziato come il fenomeno della morosità riferita alla fatture di energia elettrica e gas naturale da parte delle imprese e delle famiglie, sia, da un lato, la manifestazione delle sofferenze correlate alla crisi economica ma anche, dall'altro, il risultato di comportamenti opportunistici di alcuni soggetti comunque difficili da isolare e che gli interventi regolatori debbano, da un lato, tutelare i clienti in effettivo stato di difficoltà economica per "evitare ad un tempo le "facili" sospensioni del servizio da parte dei fornitori" e, dall'altro, "confinare i comportamenti opportunistici e le "facili" morosità".*

*I soggetti interessati sono invitati a far pervenire all'Autorità osservazioni e suggerimenti entro e non oltre il 31 ottobre 2014.*

*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 siano 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.*

**Indirizzo a cui far pervenire osservazioni e suggerimenti:**  
**Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico**  
**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](mailto:mercati@autorita.energia.it)**  
**sito internet: [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it)**

## SOMMARIO

<b>1. INTRODUZIONE</b> .....	<b>6</b>
<b>2. OBIETTIVI DELL'INTERVENTO ED ELEMENTI DI CONTESTO</b> .....	<b>9</b>
<i>PRINCIPALI OBIETTIVI</i> .....	9
<i>ALCUNI ELEMENTI QUANTITATIVI</i> .....	12
DATI SULLE SOSPENSIONI .....	12
DATI SULL'UNPAID RATIO .....	21
DATI SU SISTEMA INDENNITARIO.....	22
<b>3. ATTUALE DISCIPLINA</b> .....	<b>24</b>
<b>I. CONTRATTO DI FORNITURA IN ESSERE</b> .....	24
<b>II. CAMBIO DEL VENDITORE</b> .....	27
<b>III. ALTRI CASI SPECIFICI</b> .....	30
<b>4. POTENZIALI CRITICITÀ</b> .....	<b>31</b>
<b>I. CONTRATTO DI FORNITURA IN ESSERE</b> .....	31
CASI SPECIFICI RELATIVI ALLE MODALITÀ DI COSTITUZIONE IN MORA .....	31
MANCATA RICEZIONE IN TEMPI UTILI DELLE FATTURE RATEIZZABILI.....	32
SOSPENSIONE E CONCILIAZIONE .....	33
INCENTIVI A CORRETTA ATTIVITÀ DEI DISTRIBUTORI RELATIVAMENTE ALLA SOSPENSIONE DELLA FORNITURA.....	34
CASI DI MANCATA COINCIDENZA TRA UTENTE E VENDITORE.....	35
CASI SPECIFICI: CLIENTI SOTTOPOSTI A PROCEDURE CONCORSUALI E CLIENTI NON DISALIMENTABILI .....	36
<b>II. CAMBIO DEL VENDITORE</b> .....	38
SWITCHING CON RISERVA E CESSIONE DEL CREDITO.....	38
CESSIONE DEL CREDITO PER USCITE DAL SERVIZIO DI SALVAGUARDIA E DAL SERVIZIO DI DEFAULT .....	39
BLACK LIST .....	40
SISTEMA INDENNITARIO .....	40
<b>III. ALTRI CASI SPECIFICI</b> .....	43
RICHIESTE DI ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA O VOLTURE RIFERITI A PUNTI RICONDUCIBILI A SITUAZIONI DI MOROSITÀ.....	43
<b>5. ORIENTAMENTI DELL'AUTORITÀ</b> .....	<b>43</b>
<b>I. CONTRATTO DI FORNITURA IN ESSERE</b> .....	43
CASI SPECIFICI RELATIVI ALLE MODALITÀ DI COSTITUZIONE IN MORA .....	43
INTERVENTI SULLA RATEIZZAZIONE .....	44
SOSPENSIONE E SERVIZIO DI CONCILIAZIONE.....	46
INTERVENTI SULLE ATTIVITÀ DEI DISTRIBUTORI.....	47
CASI DI MANCATA COINCIDENZA TRA UTENTE E VENDITORE.....	49
CLIENTI SOTTOPOSTI A PROCEDURE CONCORSUALI .....	50

<b>II. CAMBIO DEL VENDITORE</b> .....	51
SWITCHING CON RISERVA E CESSIONE DEL CREDITO TRA VENDITORI DEL MERCATO LIBERO .....	51
CESSIONE DEL CREDITO PER USCITE DAL SERVIZIO DI SALVAGUARDIA E DAL SERVIZIO DI DEFAULT .....	54
BLACK LIST .....	55
SISTEMA INDENNITARIO .....	57
<b>III. ALTRI CASI SPECIFICI</b> .....	60
<b>SINTESI DEGLI INTERVENTI</b> .....	62

## **1. Introduzione**

- 1.1 Con la deliberazione 476/2014/R/com l'Autorità ha avviato un procedimento volto a modificare e integrare l'attuale disciplina in materia di morosità nei mercati *retail* dell'energia elettrica e gas naturale al fine di tenere conto del crescente fenomeno di mancato pagamento del cliente finale nei confronti dell' esercente la vendita (di seguito: morosità) che ha caratterizzato il settore energetico negli ultimi anni.
- 1.2 Sul tema, anche a seguito della completa liberalizzazione della vendita al dettaglio, l'Autorità ha definito, con le deliberazioni 23 gennaio 2008, ARG/elt 4/08 e 21 luglio 2011 ARG/gas 99/11 (TIMG), rispettivamente per il settore elettrico e per il settore del gas naturale, la disciplina relativa ai casi di morosità dei clienti finali, stabilendo gli obblighi in capo ai soggetti coinvolti, vale a dire il venditore e l'impresa di distribuzione.
- 1.3 L'Autorità ha avuto modo di monitorare il fenomeno della morosità sia attraverso le informazioni raccolte nell'ambito del monitoraggio *retail* di cui al TIMR<sup>1</sup> sia tramite le attività propedeutiche al riconoscimento della remunerazione spettante ai soggetti che svolgono i servizi di tutela: come sopra ricordato, è così emerso l'acuirsi del fenomeno dei mancati pagamenti, da parte dei clienti finali, delle fatture relative alla fornitura di energia elettrica e gas naturale.
- 1.4 Informazioni complementari in merito a tale fenomeno sono state fornite anche da alcune Associazioni di operatori e diversi venditori. Tali soggetti hanno a più riprese portato all'attenzione dell'Autorità l'aggravarsi del fenomeno della morosità nei mercati *retail*, evidenziando che il fenomeno sta assumendo dimensioni particolarmente elevate.
- 1.5 Per contro, anche le Associazioni dei consumatori hanno segnalato all'Autorità criticità derivanti dall'acuirsi del fenomeno della morosità, evidenziando in particolare la necessità di tutelare maggiormente i clienti finali che, anche in ragione dell'attuale situazione di crisi economica, si trovano in condizioni di morosità. In tal senso è stato richiesto di aumentare le tutele e gli strumenti a disposizione dei clienti finali al fine di evitare la sospensione della fornitura.
- 1.6 In occasione della Presentazione della Relazione annuale sullo stato dei servizi e sull'attività svolta 2013, il Presidente dell'Autorità ha evidenziato come il fenomeno della morosità riferita alla fatture di energia elettrica e gas naturale da

---

<sup>1</sup> Allegato A alla deliberazione 3 novembre 2011, ARG/com 151/11.

parte delle imprese e delle famiglie, sia, da un lato, la manifestazione delle sofferenze correlate alla crisi economica ma anche, dall'altro, il risultato di comportamenti opportunistici di alcuni soggetti comunque difficili da isolare. Appare quindi preminente prevedere che gli interventi regolatori per affrontare tale problematica debbano, da un lato, tutelare i clienti in effettivo stato di difficoltà economica per *“evitare ad un tempo le “facili” sospensioni del servizio da parte dei fornitori”* e, dall'altro, *“confinare i comportamenti opportunistici e le “facili” morosità”*, anche al fine di attribuire il più possibile gli oneri della morosità ai clienti che generano tali oneri attraverso comportamenti opportunistici.

- 1.7 In via preliminare, dunque, è importante evidenziare come ogni intervento regolatorio in tema di gestione e tutela del credito (e quindi anche in tema di morosità del cliente finale) deve tenere conto di almeno due aspetti generali: da un lato l'elevata conflittualità di interessi coinvolti e dall'altro l'ambito di applicazione dei medesimi interventi.
- 1.8 Per quanto concerne gli interessi coinvolti, nella definizione di tali interventi si devono considerare le esigenze contrapposte:
  - a) di tutela dei clienti finali contro eventuali azioni improprie dei loro venditori, ad esempio al fine di evitare sospensioni della fornitura senza preavviso o in pendenza di contestazioni sulla corretta misurazione dei consumi o disservizi non risolti;
  - b) di certezza del venditore il quale deve poter disporre di strumenti efficaci, che comportano anche il coinvolgimento dell'impresa di distribuzione, per contrastare potenziali pratiche opportunistiche del cliente finale, ad esempio attraverso un uso strumentale e talvolta ripetuto dello *switching* finalizzato a non pagare le forniture col precedente venditore.
- 1.9 Relativamente all'ambito di applicazione, occorre poi considerare che il fenomeno della morosità rientra nell'ambito del fisiologico rischio di attività di impresa. In tale contesto, l'intervento regolatorio da parte dell'Autorità non è atto a tutelare il venditore, ma può trovare giustificazione solo se comporta maggiore efficienza dei servizi e promozione della concorrenza in un'ottica di riduzione dei prezzi per i clienti finali.
- 1.10 Dal punto di vista del quadro normativo e regolatorio in cui si collocano gli interventi in tema di morosità, appare opportuno richiamare in questa sede la disciplina:
  - a) delle procedure di sospensione della fornitura in caso di morosità del cliente finale;
  - b) relativa agli specifici strumenti riferiti alle situazioni di disagio economico dei clienti finali;

- c) dell'attivazione dei servizi di ultima istanza<sup>2</sup>, nel caso in cui il cliente finale si trovi senza venditore;
  - d) dello *switching*, con particolare riferimento all'impossibilità in capo al venditore uscente di bloccare il passaggio del cliente finale ad un altro venditore per vicende funzionali al proprio contratto di vendita.
- 1.11 In merito alla lettera a) del punto 1.10 - *regolazione della procedure di sospensione* - occorre innanzitutto ricordare che l'impresa di distribuzione è il soggetto che si occupa fisicamente della procedura di sospensione del punto. Da ciò ne consegue che l'esito di tali procedure dipende, in buona parte, da una gestione efficiente ed efficace delle attività svolte dall'impresa di distribuzione.
- 1.12 La lettera b) del punto 1.10 - *specifici strumenti in situazioni di disagio economico del cliente finale* - si sostanzia invece nella definizione del bonus sociale a favore dei clienti domestici che dimostrano di rientrare nelle situazioni di disagio economico previste dal legislatore. Per tali clienti è previsto uno specifico meccanismo di riduzione sulla spesa della bolletta e in ottemperanza alla deliberazione 285/2014/R/com<sup>3</sup> e in corso di pubblicazione uno specifico documento di consultazione su possibili misure ulteriori anche volte a prevenire la morosità o a gestirla con specifiche modalità<sup>4</sup>. Per i clienti domestici che non rientrano nelle situazioni di disagio economico previste dal legislatore o per gli altri clienti non domestici non è invece prevista alcuna forma di tutela in caso di difficoltà nell'ottemperare ai propri pagamenti al fine di evitare un'indebita socializzazione.
- 1.13 La lettera c) del punto 1.10 - *attivazione servizi di ultima istanza* - risulta particolarmente rilevante, in un'ottica di minimizzazione degli oneri complessivi per il sistema. Difatti, nell'ambito dei servizi di ultima istanza la regolazione prevede forme di copertura degli oneri relativi alla morosità in capo agli esercenti i suddetti servizi i cui costi vengono socializzati, stabilendo al contempo specifiche modalità che garantiscano una gestione efficiente del credito da parte degli operatori (i suddetti specifici meccanismi di riconoscimento degli oneri hanno l'impatto di incrementare i prezzi applicati ai clienti finali).
- 1.14 La lettera d) del punto 1.10 - *impossibilità di bloccare lo switching* - comporta che anche un cliente finale moroso possa cambiare venditore con un conseguente aumento del rischio relativo alla morosità in capo al venditore uscente. Tale

---

<sup>2</sup> Servizio di maggior tutela e servizio di salvaguardia per il settore elettrico; fornitura di ultima istanza e servizio di default distribuzione per il settore del gas naturale.

<sup>3</sup> La deliberazione 285/2014/R/com avvia un procedimento per la definizione di misure destinate ai clienti con bonus sociale (sia elettrico che gas).

<sup>4</sup> Sul tema peraltro, con la deliberazione 285/2014/R/com è stato avviato un procedimento per la definizione di misure destinate ai clienti con bonus sociale (sia elettrico che gas) prevedendo tra l'altro che sia prevista la possibilità per i clienti titolari di bonus elettrico e/o gas di ricorrere alla rateizzazione dei corrispettivi in modo agevolato ed ulteriore rispetto alle previsioni attuali.

fenomeno può riguardare lo *switching* di un cliente finale con morosità pregressa o lo *switching* di un cliente finale la cui morosità si manifesta successivamente al passaggio del medesimo cliente ad altro venditore (quest'ultimo è il caso in cui il cliente finale adotta un comportamento opportunistico volto a non pagare le fatture relative alla fornitura degli ultimi mesi antecedenti la data dello *switching*- normalmente una o due fatture che vengono emesse quando il cliente è già passato ad un altro venditore).

- 1.15 Il presente documento per la consultazione è così strutturato:
- a) il capitolo 2 riporta gli obiettivi che devono essere considerati per la definizione degli interventi in tema di morosità e fornisce alcuni elementi quantitativi volti a evidenziare la dimensione del fenomeno analizzato;
  - b) il capitolo 3 sintetizza, al fine di permettere una migliore valutazione degli orientamenti presenti nel documento, l'attuale disciplina relativa alla morosità, distinguendo tra gli strumenti volti a minimizzare il fenomeno della morosità e le tutele definite per il cliente finale con riferimento alle diverse fasi di gestione del rapporto di fornitura;
  - c) il capitolo 4 evidenzia le potenziali maggiori criticità dell'attuale regolazione;
  - d) il capitolo 5 illustra gli orientamenti dell'Autorità in relazione all'integrazione dell'attuale disciplina in tema di gestione e tutela del credito.

## **2. Obiettivi dell'intervento ed elementi di contesto**

### ***PRINCIPALI OBIETTIVI***

- 2.1 Gli interventi volti a modificare e integrare l'attuale regolazione in materia di morosità del cliente finale nei mercati *retail* perseguono i seguenti obiettivi:
- OBT1 - minimizzare, per quanto possibile, l'onere a carico della generalità dei clienti finali relativo alla morosità di alcuni di essi;
  - OBT2 - tutelare i clienti finali potenzialmente morosi e i clienti finali oggetto di una richiesta di sospensione per morosità affinché abbiano certezza delle tempistiche e delle relative procedure loro applicabili;
  - OBT3 - mantenere in capo a tutti gli operatori (venditori e imprese di distribuzione) l'incentivo ad una gestione efficiente della propria attività;
  - OBT4 – aumentare l'efficienza e la concorrenza all'interno dei mercati *retail*, attraverso l'eliminazione o la riduzione delle potenziali barriere all'entrata e dei potenziali vantaggi informativi che il venditore che effettua la fornitura ha rispetto ad un potenziale venditore entrante;

OBT5 - definire una regolazione il più possibile omogenea tra il settore elettrico e il settore del gas naturale nel segmento *retail*.

- 2.2 Al fine del perseguimento dell'OBT 1, occorre considerare come la morosità possa avere un impatto potenzialmente rilevante sui prezzi pagati dai clienti finali per le forniture di energia elettrica e di gas naturale: nei fatti, a causa della morosità derivante dal comportamento di alcuni clienti, tutti i clienti finali si vedono attribuire costi non a loro direttamente imputabili attraverso l'incremento dei prezzi pagati per le forniture. L'impatto in termini di aumento dei prezzi è definito dall'Autorità nell'ambito dei servizi di ultima istanza, mentre è implicitamente scontato nell'aumento (o non decremento) dei prezzi finali nell'ambito dei venditori del mercato libero. Di fatto, quindi, l'impatto della morosità ha un doppio effetto sui clienti finali che non generano l'onere: da un lato un potenziale incremento dei prezzi ai medesimi applicati dai venditori, dall'altro derivante dalla definizione di specifiche componenti volte a socializzare la morosità per i servizi di ultima istanza.
- 2.3 Per quanto riguarda i servizi di ultima istanza, in particolare, ai fini della copertura degli oneri della morosità sono previsti:
- a) per il servizio di maggior tutela (settore elettrico) e per il servizio di tutela (settore gas naturale), il riconoscimento all' esercente di un ammontare standard di oneri della morosità nell'ambito delle determinazioni dei corrispettivi a copertura dei costi di commercializzazione al dettaglio;
  - b) per il servizio di salvaguardia (settore elettrico) e per la fornitura di ultima istanza (settore gas naturale) appositi meccanismi di reintegrazione degli oneri della morosità sostenuti dall' esercente o dal FUI<sup>5</sup> nella fornitura per i clienti non disalimentabili;
  - c) per il servizio di default distribuzione (settore gas naturale) uno specifico meccanismo di reintegrazione degli oneri della morosità che ha ad oggetto il riconoscimento al FD<sub>D</sub><sup>6</sup> degli oneri sostenuti nei confronti di tutti i clienti serviti che risultano morosi.
- 2.4 Il riconoscimento di un ammontare standard di oneri della morosità per il servizio di maggior tutela e per il servizio di tutela (precedente lettera (a) del punto 2.3) ha impatto diretto, rispettivamente, sulla determinazione della componente RCV e della componente QVD e, conseguentemente, sulle condizioni economiche applicate ai clienti serviti in regime di tutela. I meccanismi di reintegrazione (precedenti lettere (b) e (c) del punto 2.3) prevedono invece:
- il riconoscimento all' esercente, da parte della Cassa conguaglio per il settore elettrico (di seguito: Cassa) di un ammontare definito sulla base

---

<sup>5</sup> Soggetto che eroga la fornitura di ultima istanza.

<sup>6</sup> Soggetto che eroga la fornitura del servizio di *default* distribuzione.

dei crediti fatturati e non riscossi decorso un periodo minimo dalla fatturazione, con un sistema di premi e penalità che tiene conto del livello dei crediti non riscossi rispetto al fatturato, al fine di incentivare una efficiente gestione del credito da parte dell'operatore;

- l'obbligo in capo all'esercente di versare alla Cassa, tramite il meccanismo medesimo, gli importi riscossi dai clienti finali successivamente alla reintegrazione degli oneri, al fine di ridurre l'onere gravante sul sistema;
- la definizione di una specifica componente tariffaria direttamente applicata ai clienti forniti nell'ambito del servizio ai fini della copertura finanziaria della reintegrazione di tali oneri e, qualora la suddetta componente non sia sufficiente a coprire la necessità di gettito, l'applicazione di specifiche componenti tariffarie alla generalità dei clienti finali<sup>7</sup>.

2.5 Per quel che attiene alla tutela del cliente finale che potrebbe essere oggetto di una richiesta di sospensione della fornitura (OBT 2), l'attuale regolazione è volta a garantire trasparenza e chiarezza circa le tempistiche di costituzione in mora e delle eventuali procedure di sospensione della fornitura. La definizione di specifiche regole su tali tematiche ha la finalità di permettere al cliente finale di:

- avere il tempo utile per effettuare il pagamento, successivamente alla comunicazione della costituzione in mora da parte del venditore;
- avere un quadro certo delle tempistiche previste in materia di procedura di costituzione in mora e di richiesta di sospensione della fornitura.

2.6 L'OBT 3 si sostanzia nel prevedere interventi in tema di morosità che permettano al venditore di operare in un sistema efficiente che definisca regole chiare ed efficaci per tutti gli operatori coinvolti nelle procedure, comprese le imprese di distribuzione, mantenendo al contempo il corretto incentivo del venditore ad effettuare una gestione efficiente della fatturazione e della politica

---

<sup>7</sup> In particolare ai fini della copertura degli oneri della morosità, ai clienti finali forniti nell'ambito del servizio di salvaguardia si applica la componente Csal di cui al comma 29.11 del TIV mentre ai clienti finali non disalimentabili forniti nell'ambito della fornitura di ultima istanza e ai clienti finali morosi o forniti da più di 6 mesi nel servizio di default si applica il corrispettivo INA<sub>UI</sub> di cui al comma 31bis.4 del TIVG. Per quanto riguarda invece le specifiche componenti tariffarie applicate alla generalità dei clienti finali, per il servizio di salvaguardia è previsto un corrispettivo del servizio di dispacciamento (art. 25bis del TIS) mentre per il settore gas l'Autorità ha introdotto, con deliberazione 6 giugno 2013, 241/2013/R/gas, l'elemento UG3<sub>UI</sub> della componente UG<sub>3</sub>, a copertura degli oneri connessi agli eventuali squilibri dei saldi dei meccanismi perequativi specifici per il FD<sub>D</sub>, nonché degli oneri della morosità sostenuti dai FUI.

degli incassi e delle relative attività di recupero del credito volta alla riduzione del rischio creditizio<sup>8</sup>.

- 2.7 Infine in considerazione del potenziale impatto in termini di riduzione delle barriere all'entrata degli operatori e aumenti l'efficienza del sistema (OBT 4), vengono valutate le asimmetrie informative che ci possono essere tra il nuovo venditore (che non ha contrattualizzato in precedenza il cliente finale) e il venditore attuale che ha informazioni precise in merito alla morosità del medesimo cliente e l'incidenza che tali asimmetrie possono avere sui prezzi dei clienti finali. Il venditore attuale può infatti mantenere prezzi elevati anche per i "buoni pagatori" sfruttando l'asimmetria informativa che costringe il nuovo venditore a stimare il rischio morosità (mantenendolo elevato) e a non differenziarlo per ciascun cliente finale.
- 2.8 Da ultimo gli interventi di regolazione proposti devono, con particolare riferimento alle *best practice* di ciascun settore, cercare di meglio armonizzare le discipline vigenti in entrambi i settori dell'energia elettrica e del gas naturale in un'ottica di convergenza dei medesimi (OBT 5), tenuto altresì conto dell'esistenza di operatori presenti in entrambi i mercati.
- 2.9 In sintesi, gli orientamenti dell'Autorità delineati nel presente documento per la consultazione tendono a perseguire tutti gli obiettivi sopra riportati. Viene così perseguita non solo la finalità di garantire al venditore la possibilità di effettuare una migliore gestione e tutela del credito, ma anche di promuovere la concorrenza e di minimizzare i prezzi mediamente applicati ai clienti finali, a beneficio della generalità della clientela.

#### ***ALCUNI ELEMENTI QUANTITATIVI***

##### **DATI SULLE SOSPENSIONI**

- 2.10 I dati quantitativi di seguito illustrati mostrano l'evoluzione del fenomeno della morosità e la differenziazione del medesimo tra le diverse tipologie di clienti finali di ciascun settore.
- 2.11 Il fenomeno è stato analizzato nell'ambito del monitoraggio *retail* per gli anni 2012 e 2013, sulla base dei dati relativi alla sospensione della fornitura<sup>9</sup>, al fine di considerare aspetti relativi a:

---

<sup>8</sup> Come già sopra ricordato, gli interventi di regolazione devono infatti tenere conto che l'attività di vendita è libera e la gestione del rischio creditizio, comprensiva del rischio morosità, rientra nei rischi tipici dell'attività di impresa.

<sup>9</sup> La sospensione della fornitura costituisce infatti lo strumento utilizzato dal venditore per poter sospendere l'esecuzione delle proprie obbligazioni di consegna del bene a fronte dell'inadempimento del cliente finale per quanto riguarda le obbligazioni di pagamento.

- a) *Diffusione della morosità*, analizzata tramite i dati sulle richieste di sospensione effettive (richieste di sospensione inviate dal venditore al distributore al netto di quelle che il venditore ha successivamente revocato per motivi diversi dal pagamento - principalmente legati a casi di erronea richiesta di sospensione da parte del venditore con riferimento ad una fornitura specifica o per ripensamenti di natura commerciale da parte del medesimo);
- b) *Efficacia della richiesta di sospensione per morosità*, analizzata tramite gli esiti delle richieste di sospensione relativi alle varie fasi del processo di sospensione per morosità, dettagliati tra:
- richieste di sospensione inviate dal venditore al distributore;
  - richieste di sospensione revocate dal venditore, considerando separatamente le revoche che il venditore è tenuto ad effettuare a seguito del pagamento del cliente finale e quelle per motivi diversi dal pagamento;
  - sospensioni che il distributore è tenuto ad eseguire;
  - riattivazioni di punti precedentemente sospesi per morosità.

#### *Diffusione della morosità*

- 2.12 L'indicatore richieste di sospensione effettive<sup>10</sup> fornisce una misura, anche se non perfetta, della diffusione degli inadempimenti da parte dei clienti finali tra le varie tipologie di clienti analizzate nel monitoraggio *retail* e tra i vari regimi di fornitura (mercato libero, maggior tutela e salvaguardia per il settore elettrico e mercato libero e servizio di tutela per il gas). Tale indicatore viene riportato per il settore dell'energia elettrica nella Tabella 1 e per quello del gas naturale nella Tabella 2. Inoltre, il Grafico 1, per il settore elettrico, e il Grafico 2, per il settore del gas, mostrano la distribuzione di tale fenomeno a livello geografico, distinguendo tra macro-aree geografiche<sup>11</sup> e regimi di fornitura.
- 2.13 Da tali dati emerge che il fenomeno della morosità (o quanto meno le azioni poste in atto dai venditori):

---

<sup>10</sup> Pari al rapporto tra il numero di richieste di sospensioni effettive e il numero dei punti serviti.

<sup>11</sup> Le regioni sono raggruppate nelle seguenti Macroaree:

- NORD – Piemonte, Liguria, Valle d'Aosta, Lombardia, Trentino-Alto Adige, Veneto, Friuli-Venezia Giulia e Emilia-Romagna;
- CENTRO – Toscana, Umbria, Marche, Lazio, Abruzzo e Molise;
- SUD – Campania, Basilicata, Puglia, Calabria, Sicilia, Sardegna.

- sembra essere crescente all'aumentare della dimensione del cliente finale e risulta differenziato tra i regimi di fornitura;
- risulta differenziato per ambito territoriale;
- risulta differenziato anche relativamente al settore (elettrico o gas naturale).

2.14 Nel settore elettrico, la Tabella 1 mostra come le sospensioni effettive risultano maggiori per i clienti non domestici BT Altri usi rispetto ai clienti domestici e che, sia per i domestici che per i clienti non domestici, risultano maggiori per il mercato libero rispetto al servizio di maggior tutela. Relativamente all'evoluzione del fenomeno, tra il 2012 e il 2013 le richieste di sospensione per morosità sono:

- aumentate in maniera significativa per i clienti domestici sul mercato libero (+32%) e in misura minore per i clienti non domestici BT Altri usi sul mercato libero (+5%) e in maggior tutela (+2%);
- diminuite per i clienti domestici in maggior tutela (-2%), i clienti non domestici BT Altri usi in salvaguardia (-24%).

Nell'ambito dei dati del monitoraggio *retail* risulta inoltre che per i clienti non domestici MT Altri usi le sospensioni effettive sono ancora più elevate, con valori nel libero mercato pari a 12,4% nel 2012 e 11,2% nel 2013 e che l'indicatore è significativamente più elevato per il servizio di salvaguardia (39,7% per il 2012 e 35,0% per 2013)<sup>12</sup>. Per tali clienti, l'evoluzione del fenomeno mostra una diminuzione delle richieste tra l'anno 2012 e il 2013 in entrambi i regimi di fornitura (mercato libero -10% e salvaguardia -11%).

**Tabella 1. Richieste di sospensione effettive, settore dell'energia elettrica – Anni 2012 e 2013.**

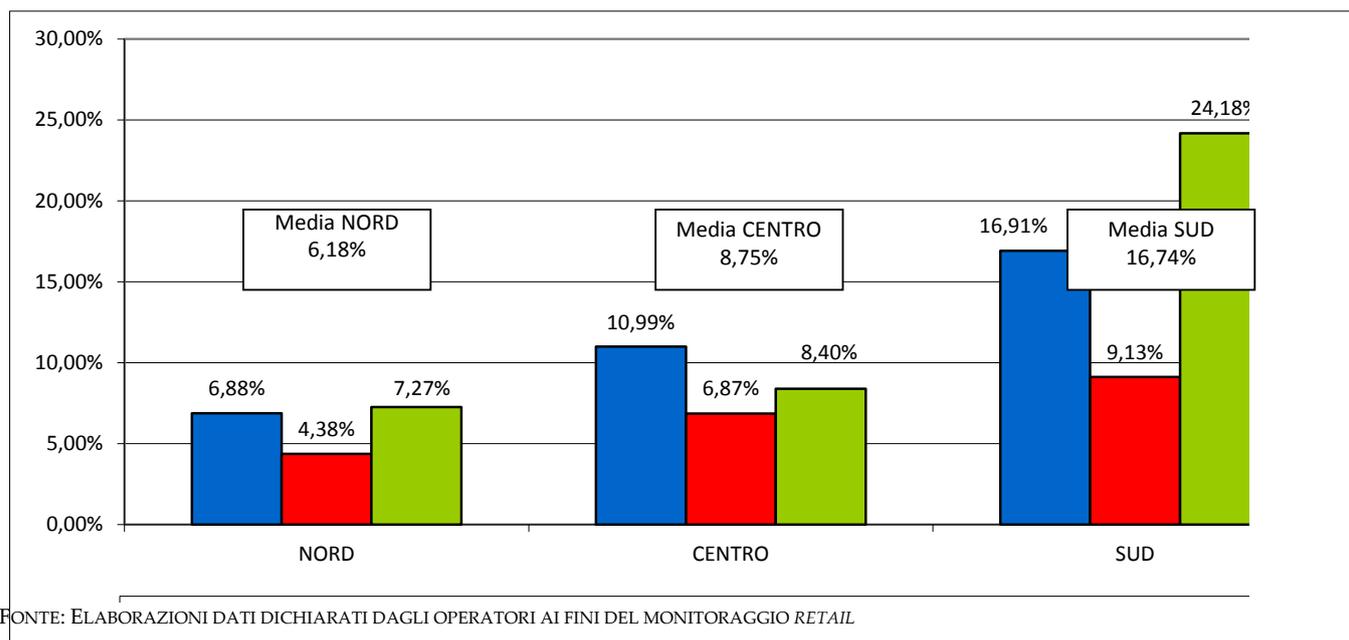
Richieste effettive	BT Domestici		BT Altri usi		
	Libero	Maggior Tutela	Libero	Maggior Tutela	Salvaguardia
<b>Anno 2012</b>					
Numero di richieste effettive (Migliaia)	371,8	1.237,1	246,3	456,6	10,3
% rispetto al numero di PdP serviti	6,3%	5,4%	11,0%	10,0%	14,9%
<b>Anno 2013</b>					
Numero di richieste effettive (n°)	600,5	1.162,9	275,6	441,9	8,6
% rispetto al numero di PdP serviti	8,4%	5,3%	11,5%	10,2%	11,4%

FONTE: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI FINI DEL MONITORAGGIO *RETAIL*

<sup>12</sup> Si specifica che i dati si riferiscono a due dei tre esercenti la salvaguardia in quanto Exergia spa non rientra tra i soggetti obbligati al TIMR per gli anni 2012 e 2013 e, conseguentemente, non ha inviato queste informazioni.

2.15 Con riferimento invece alla distribuzione territoriale, per il settore elettrico, come evidenziato dal Grafico 1, si evidenzia una maggiore incidenza nella macro-area Sud, valori leggermente più alti al Centro e valori sotto la media nazionale al Nord.

**Grafico 1. Quota di richieste effettive di sospensione rispetto ai punti serviti, settore dell'energia elettrica - Anno 2013.**



2.16 Nel settore del gas, come mostrato dalla Tabella 2, le richieste di sospensione effettive sono di gran lunga inferiori rispetto a quanto rilevato per il settore elettrico (per i clienti domestici infatti, le richieste di sospensione effettive risultano circa un quinto di quelle rilevate nel settore elettrico). Tale differenza potrebbe essere in parte giustificata dalla ridotta diffusione dei misuratori telegestiti e dell'accessibilità dei contatori, rispetto al settore elettrico, che implica maggiori costi operativi nella gestione degli interventi di sospensione e che hanno indotto l'Autorità a definire un'apposita regolazione della capacità di sospensione dei distributori gas<sup>13</sup>, nel tempo già incrementata in seguito a vari interventi di revisione.

2.17 Relativamente a l'incidenza del fenomeno tra le varie tipologie di clienti finali e la sua evoluzione nel tempo, dai dati della Tabella 2 emerge che gli interventi di sospensione sono richiesti in media, per entrambi i regimi, di più per i clienti non domestici che per i clienti domestici, raggiungendo i valori più elevati (considerando complessivamente entrambi i regimi) per i clienti Altri usi con

<sup>13</sup> TIMG, art. 1 e 5. Si veda anche quanto enunciato nel paragrafo successivo.

consumi inferiori ai 50.000 Smc, nel 2012, e per i condomini uso domestico con consumi inferiori ai 200.000 Smc (di seguito Condomini), nel 2013. Inoltre, l'incidenza di tale fenomeno rispetto ai punti serviti è diminuita tra il 2012 e il 2013 per tutte le tipologie analizzate ad esclusione dei Condomini.

- 2.18 Relativamente ai regimi di fornitura (mercato libero e servizio di tutela), l'indicatore analizzato risulta, con riferimento ai clienti domestici, sensibilmente più elevato per il mercato libero che per il servizio di tutela, mentre per i Condomini il peso dell'indicatore risulta più rilevante per il servizio di tutela.

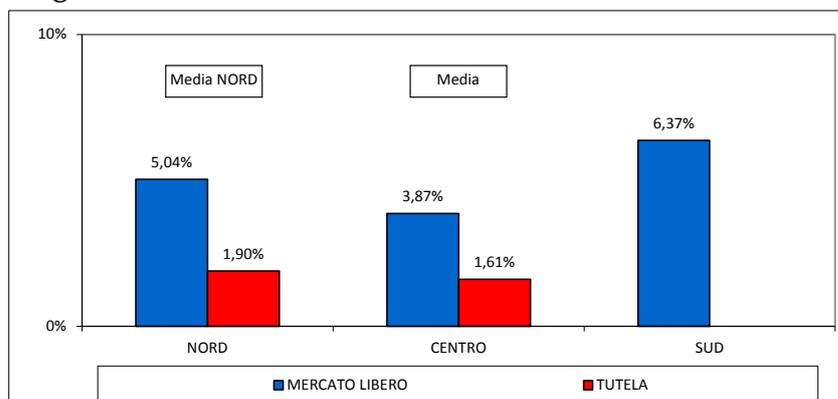
**Tabella 2. Richieste di sospensione effettive, settore del gas – Anni 2012 e 2013.**

Richieste di sospensione al netto delle revocate per errore	Domestici inferiori a 200.000 Smc		Condomini uso domestico inferiori a 200.000 Smc		Altri usi inferiori a 50.000 Smc	Altri usi tra 50.000 Smc e 200.000 Smc
	Libero	Servizio di tutela	Libero	Servizio di tutela	Complessivo	Complessivo
<b>Anno 2012</b>						
Numero di richieste (migliaia)	173,2	174,6	1,2	4,0	49,8	n.d.
% rispetto al numero di PdR serviti	5,6%	1,2%	1,6%	3,9%	4,9%	n.d.
<b>Anno 2013</b>						
Numero di richieste (migliaia)	200,4	160,1	2,1	11,7	49,6	0,5
% rispetto al numero di PdR serviti	4,9%	1,1%	5,5%	10,5%	4,6%	4,1%

FONTE: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI FINI DEL MONITORAGGIO RETAIL

- 2.19 Con riferimento alla distribuzione geografica del fenomeno, il Grafico 2 mostra come il livello medio risulti abbastanza omogeneo per le macro aree Nord e Centro, anche se la differenza tra mercato libero e servizio di tutela è più rilevante al Nord. Diversamente per il Sud, per cui sono disponibili dati esclusivamente per il mercato libero, è rilevato un livello più elevato che nel resto d'Italia.

**Grafico 2. Quota di richieste di sospensione effettive rispetto ai punti serviti, settore del gas - Anno 2013.**



FONTE: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI FINI DEL MONITORAGGIO RETAIL

### *Efficacia della richiesta di sospensione per morosità*

- 2.20 Gli indicatori relativi alle varie fasi del processo di sospensione per morosità, sono mostrati dalle Tabelle 3 e 4, rispettivamente per il settore dell'energia elettrica e del gas.
- 2.21 Con riferimento al settore elettrico, la Tabella 3 indica che i pagamenti effettuati in seguito alla richiesta di sospensione (evidenziati dalle richieste di sospensione revocate per il pagamento degli importi dovuti dal cliente finale) risultano:
- sensibilmente più elevati nel mercato libero che nella maggior tutela sia per i clienti domestici che per i clienti non domestici BT Altri usi<sup>14</sup>;
  - in aumento tra il 2012 e il 2013 per tutte le tipologie di clienti e i regimi di fornitura analizzati.
- Peraltro, è opportuno considerare che l'indicatore risulta tendenzialmente più elevato nei casi in cui anche il livello delle richieste di sospensione effettive è maggiore.
- 2.22 In merito alle revoche per motivi diversi dal pagamento, si evidenzia come queste abbiano un peso generalmente inferiore rispetto alle revoche per

<sup>14</sup> Per i clienti non domestici MT altri usi i dati risultano, invece, inferiori nel mercato libero rispetto alla salvaguardia

pagamento<sup>15</sup>. Le sospensioni da eseguire (ossia le richieste di sospensione al netto delle revocate per qualsiasi motivo) invece sono aumentate sensibilmente per i clienti domestici serviti nel mercato libero (+29%), peraltro in coerenza con il già citato sensibile aumento delle richieste di sospensione effettive, a fronte di una diminuzione per tutte le altre tipologie analizzate.

- 2.23 Con riferimento al momento in cui la sospensione della fornitura mostra la sua efficacia nella tutela del credito dell' esercente la vendita, risulta che per il mercato libero prevalgono i casi in cui il pagamento degli importi dovuti avviene prima che l'intervento di sospensione produca i suoi effetti (casi evidenziati dalle revoche per pagamento) rispetto a quelli in cui il pagamento dei clienti avviene successivamente alla sospensione della fornitura (riattivazioni di punti precedentemente sospesi per morosità). Per il servizio di maggior tutela, invece, sembrerebbe avvenire il fenomeno opposto.
- 2.24 Il tasso di efficacia della richiesta di sospensione, misurato dal peso complessivamente raggiunto dalle revoche in seguito a pagamento e dalle riattivazioni di punti precedentemente sospesi per morosità rispetto al numero delle richieste effettive di sospensione, risulta tra il 2012 e il 2013 in aumento per la generalità delle tipologie di clienti ad esclusione dei clienti in maggior tutela domestici e BT Altri usi (per gli MT Altri usi il tasso di efficacia della sospensione risulta pari a 61,9% e 75,9% per i clienti sul libero, rispettivamente nel 2012 e 2013, ed a 56,9% e 74,8% per quelli in salvaguardia, rispettivamente nel 2012 e nel 2013.)

**Tabella 3. Esiti delle richieste di sospensione e riattivazioni settore dell'energia elettrica – Anni 2012 e 2013.**

Esiti delle richieste di sospensione e riattivazioni	BT Domestici		BT Altri usi		
	Libero	Maggior Tutela	Libero	Maggior Tutela	Salvaguardia
<b>Anno 2012</b>					
Richieste di sospensione inviate al distributore rispetto ai PdP serviti	7,2%	5,6%	13,6%	10,9%	15,8%
di cui:					
- Revocate per motivi diversi dal pagamento	0,9%	0,2%	2,6%	0,9%	0,8%
- Revocate per pagamento	3,6%	0,6%	5,1%	1,8%	4,1%
- da eseguire	2,7%	4,8%	5,9%	8,1%	10,9%
Riattivazioni rispetto ai PdP serviti	1,7%	4,2%	3,6%	7,8%	3,8%
Tasso di efficacia della richiesta di sospensione	83,9%	88,3%	79,2%	95,6%	52,2%

<sup>15</sup> Tale proporzione si inverte invece per i clienti non domestici MT Altri usi serviti sul mercato libero. Per questi ultimi risulta revocato per motivi diversi dal pagamento il 5,3%, nel 2012, e il 6,0%, nel 2013, delle richieste di sospensione e ne risulta revocato per pagamento il 3,0%, nel 2012, e il 2,6%, nel 2013.

**Anno 2013**

Richieste di sospensioni inviate al distributore rispetto ai PdP serviti	9,2%	5,6%	13,8%	11,2%	11,8%
di cui:					
- Revocate per motivi diversi dal pagamento	0,8%	0,2%	2,3%	0,9%	0,4%
- Revocate per pagamento	4,9%	0,8%	6,0%	2,3%	3,8%
- da eseguire	3,5%	4,6%	5,6%	8,0%	7,6%
Riattivazioni rispetto ai PdP serviti	2,4%	3,5%	3,9%	5,6%	3,1%
Tasso di efficacia della richiesta di sospensione	87,1%	79,5%	85,8%	77,1%	60,4%

FONTE: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI FINI DEL MONITORAGGIO *RETAIL*

- 2.25 La Tabella 4 mostra, con riferimento al settore del gas, che i pagamenti effettuati in seguito alla richiesta di sospensione risultano:
- sensibilmente più elevati nel servizio di tutela che nel mercato libero per i clienti domestici, in entrambi gli anni analizzati, e per i condomini nel 2013 (per il 2012 il livello registrato per i condomini risulta abbastanza omogeneo tra i due regimi di fornitura);
  - in media più elevati per i condomini che per i domestici e, tra i clienti non domestici, risultano maggiori per i clienti con consumi compresi tra 50.000 e 200.000 Smc;
  - tra il 2012 e il 2013, con riferimento ai i clienti domestici e condomini, in aumento per il servizio di tutela e in diminuzione per il mercato libero, mentre risultano in diminuzione per i clienti Altri usi.
- 2.26 Le revoche per motivi diversi dal pagamento, contrariamente a quanto rilevato per il settore elettrico, hanno un peso generalmente superiore alle revoche per pagamento, ad esclusione che per i condomini. Le sospensioni da eseguire (ossia le richieste di sospensione al netto delle revocate per qualsiasi motivo) invece sono aumentate sensibilmente per i condomini, a fronte di una diminuzione per tutte le altre tipologie analizzate.
- 2.27 Diversamente da quanto evidenziato per il settore elettrico, in merito al momento in cui la sospensione mostra la sua efficacia, risulta che ad esclusione dei domestici sul libero nel 2012 e dei condomini in tutela nel 2013, il pagamento degli importi dovuti avvenga generalmente dopo che la fornitura sia già stata sospesa (riattivazioni di punti precedentemente sospesi per morosità) piuttosto che prima che l'intervento di sospensione produca i suoi effetti (casi evidenziati dalle revoche in seguito al pagamento).
- 2.28 Il tasso di efficacia della richiesta di sospensione risulta, tra il 2012 e il 2013, in aumento per la generalità delle tipologie di clienti ad esclusione dei condomini. Rispetto al settore elettrico, il minore tasso registrato nel settore del gas naturale può essere anche spiegato dalla minore diffusione dei misuratori telegestiti.

**Tabella 4. Esiti delle richieste di sospensione e riattivazioni, settore del gas – Anni 2012 e 2013.**

Esiti delle richieste di sospensione e riattivazioni rispetto ai PdP serviti	Domestici Inferiori 200.000 Smc		Condomini uso domestico Inferiori 200.000 Smc		Altri usi Inferiori a 50.000 Smc	Altri usi Tra 50.000 Smc e 200.000 Smc
	Libero	Servizio di tutela	Libero	Servizio di tutela	Complessivo	Complessivo
<b>Anno 2012</b>						
Richieste di sospensioni rispetto ai PdR serviti	6,2%	1,8%	2,0%	4,3%	5,9%	14,0%
di cui:						
- Revocate per motivi diversi dal pagamento	0,6%	0,6%	0,4%	0,4%	1,0%	n.d.
- Revocate per pagamento	1,1%	0,3%	0,5%	1,1%	0,9%	2,3%
- da eseguire	4,5%	0,9%	1,2%	2,9%	4,0%	n.d.
Riattivazioni rispetto ai PdR serviti	0,9%	0,4%	0,9%	1,6%	1,3%	1,5%
Tasso di efficacia della richiesta di sospensione	35,0%	59,6%	82,1%	68,2%	44,5%	n.d.
<b>Anno 2013</b>						
Richieste di sospensioni rispetto ai PdR serviti	5,8%	2,0%	6,6%	11,1%	6,2%	6,5%
di cui:						
- Revocate per motivi diversi dal pagamento	0,9%	0,9%	1,1%	0,6%	1,6%	2,4%
- Revocate per pagamento	0,8%	0,3%	1,1%	3,2%	0,9%	1,5%
- da eseguire	4,1%	0,8%	4,4%	7,4%	3,7%	2,6%
Riattivazioni rispetto ai PdR serviti	1,1%	0,4%	2,3%	2,6%	1,2%	1,8%
Tasso di efficacia della richiesta di sospensione	38,6%	62,6%	61,8%	55,1%	45,2%	80,4%

Fonte: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI FINI DEL MONITORAGGIO RETAIL

## DATI SULL'UNPAID RATIO

- 2.29 Il fenomeno della morosità, inoltre, è stato valutato nell'ambito delle informazioni raccolte ai fini del riconoscimento della remunerazione per i soggetti che erogano i servizi di tutela. In particolare, tali informazioni si riferiscono al livello di *unpaid ratio*, tasso di mancato pagamento delle fatture da parte dei clienti finali all'interno di un dato periodo temporale, pari a 24 mesi trascorso il quale la probabilità di incassare il credito residuo risulta bassa e stabile.
- 2.30 La Tabella 5 mostra la diversa distribuzione della morosità tra tipologie di clienti finali del settore dell'energia elettrica ed evidenzia come il fenomeno sia più rilevante per la tipologia non domestica rispetto ai clienti domestici. L'evoluzione nel tempo del livello mostra un incremento medio di circa il 30%, con un incremento differenziato per tipologia (+40% dei clienti non domestici; +12% dei clienti domestici).

**Tabella 5. evoluzione *unpaid ratio***

SETTORE ELETTRICO (*)	Rilevato anno 2011/2012			Rilevato anno 2012/2013		
	domestici	BT altri usi	totale	domestici	altri usi	totale
<i>Dati dichiarati dagli operatori</i>	0,70%	1,98%	1,18%	0,79%	2,78%	1,53%

**NOTE:**

(\*) Ai fini della quantificazione dell'*unpaid ratio* sono stati considerati per il settore elettrico i dati relativi al mancato incasso a 24 mesi:

- rilevato nel periodo ottobre 2011/settembre 2012 rispetto a quanto fatturato del periodo ottobre 2009/settembre 2010 (per la quantificazione dell'anno 2013);

- rilevato nel periodo ottobre 2012/settembre 2013 rispetto a quanto fatturato del periodo ottobre 2010/settembre 2011 (per la quantificazione dell'anno 2014);

Al momento sono oggetto di richiesta i dati di mancato incasso rilevato nel periodo ottobre 2013/settembre 2014 rispetto a quanto fatturato del periodo ottobre 2011/settembre 2012.

- 2.31 La Tabella 6 mostra la diversa distribuzione della morosità tra tipologie di clienti finali del settore del gas naturale con esclusivo riferimento a quanto rilevato nel periodo 2011/2012, in cui i dati erano riferiti anche ai clienti non domestici relativi alle attività di servizio pubblico e ai clienti altri usi con consumi fino a 50.000 Smc/ anno, successivamente esclusi dal servizio di tutela. Sui clienti domestici è invece possibile evidenziare un andamento sostanzialmente stabile nel periodo considerato (la variazione tra le due rilevazioni mostra infatti un incremento di circa il +2%).

**Tabella 6. evoluzione *unpaid ratio***

SETTORE GAS (**)	Rilevato anno 2011/2012			Rilevato anno 2012/2013		
	domestici	altri usi	totale	domestici	altri usi	totale
<i>Dati dichiarati dagli operatori</i>	2,09%	3,90%	2,60%	2,13%	n.d.	n.d.

NOTE

(\*\*) Ai fini della quantificazione dell'*unpaid ratio* sono stati considerati per il settore gas naturale i dati relativi al mancato incasso a 24 mesi:

- rilevato nel periodo agosto 2011/luglio 2012 e fatturato del periodo agosto 2009/luglio 2010, (per la quantificazione dell'anno termico 2013-2014);

- fatturato del periodo aprile 2012/marzo 2013 e fatturato nel periodo aprile 2011/marzo 2012 (per la quantificazione dell'anno termico 2014-2015).

Nella tipologia "altri usi" sono ricompresi i dati relativi alle attività di servizio pubblico, ai clienti altri usi con consumi fino a 50.000 Smc/ anno e ai condomini ad uso domestico.

DATI SU SISTEMA INDENNITARIO

- 2.32 Relativamente al Sistema Indennitario<sup>16</sup>, dai dati che vengono forniti dal Gestore del Sistema Indennitario è possibile evidenziare l'efficacia di tale strumento nel contrastare i comportamenti opportunistici di alcuni clienti nell'ambito del cambio del fornitore, diversamente da quanto sostenuto inizialmente da alcuni operatori e associazioni dei consumatori. Come noto, il Sistema Indennitario ha infatti come principale obiettivo quello di evitare l'uso strumentale e talvolta ripetuto dello *switching* da parte del cliente finale, finalizzato a non pagare le forniture col precedente venditore. In particolare, dal monitoraggio dei dati pervenuti dal Gestore emerge che, dall'entrata in vigore del sistema (luglio 2011), ben il 15% delle richieste di indennizzo si riferiscono a casi di comportamenti opportunistici "sistematici", ossia a clienti finali che per la medesima fornitura hanno ricevuto almeno due richieste di indennizzo consecutivamente; di cui il 13% è relativo ai domestici e il 2% ai clienti non domestici<sup>17</sup>. Tale fenomeno è in aumento se si considerano i dati con dettaglio trimestrale, raggiungendo il 17,8% nel trimestre giugno-agosto 2014<sup>18</sup>. Si pensi

<sup>16</sup> Per una descrizione di dettaglio del Sistema Indennitario si veda il paragrafo 3.

<sup>17</sup> La ripartizione tra clienti è analizzata dal Gestore del Sistema Indennitario distinguendo tra richieste di indennizzo relative a clienti finali individuati tramite CF e quelle relative a P.IVA.

<sup>18</sup> Nel dettaglio, dall'inizio dell'operatività del Sistema Indennitario (luglio 2011) il peso dei comportamenti opportunistici dei clienti finali registrato in ciascun trimestre rispetto alle richieste di indennizzo gestite nel trimestre stesso è aumentato costantemente (ad esempio: 4,6% nel trimestre aprile-giugno 2012, 9,1% tra ottobre e dicembre 2012, 16,9% nel bimestre gennaio - febbraio 2013) per raggiungere il picco di 20,6% nel quadrimestre febbraio - maggio 2014 e scendere leggermente rispetto a tale picco raggiungendo il 17,8% nel trimestre giugno-agosto 2014. Tale dinamica (con un iniziale

che in alcuni casi, seppur isolati, si è addirittura arrivati all'applicazione di ben 6  $C^{MOR}$  consecutivi.

- 2.33 Con riferimento all'utilizzo del Sistema Indennitario, la Tabella 7 contiene una descrizione sintetica dell'insieme delle richieste di indennizzo gestite durante tutto il periodo di operatività, luglio 2011 – agosto 2014. In particolare sono state gestite circa 360 mila richieste di indennizzo con un  $C^{MOR}$  applicato in media di circa 300 € pari al 60% del credito mediamente vantato dagli esercenti la vendita per il quale è stato richiesto l'indennizzo (ossia relativo solo agli ultimi tre mesi di fornitura prima dello *switching* del cliente finale). Inoltre relativamente al dettaglio dei suddetti dati tra richieste di indennizzo relative ai clienti domestici e quelle relative ai clienti non domestici, dalla Tabella risulta che gli esercenti la vendita richiedono indennizzi tramite il Sistema Indennitario più frequentemente per i clienti domestici che per i clienti non domestici, anche se gli importi (sia medi che complessivi) di tali indennizzi e dei relativi crediti sono più elevati per questi ultimi.

**Tabella 7. Richieste di Indennizzo gestite dal sistema indennitario nel periodo di operatività luglio 2011 – agosto 2014.**

	Numero di Indennizzi gestiti (migliaia)	Cmor Mln €	Credito Mln €	Cmor/Credito	Media Cmor €	Media Credito €
<b>Totale</b>	<b>359,0</b>	<b>112,3</b>	<b>186,82</b>	<b>60%</b>	<b>312,74</b>	<b>520,39</b>
Domestici	282,70	52,64	84,13	63%	193,12	308,11
Altri Usi	76,30	59,63	102,69	58%	841,05	1.310,83

FONTE: GESTORE DEL SISTEMA INDENNITARIO.

---

incremento ed una successiva stabilizzazione intorno a determinati valori o addirittura una diminuzione) potrebbe essere considerata come prova dell'efficacia del Sistema Indennitario nel limitare i comportamenti opportunistici. Considerando infatti che tra la data di *switching* del cliente finale e l'applicazione a quest'ultimo del  $C^{MOR}$  passano tra i 12 e i 18 mesi, è ragionevole pensare che ci sia un periodo iniziale in cui i clienti finali riescono a mettere in atto un certo numero di comportamenti opportunistici consecutivamente prima di vedersi applicato il  $C^{MOR}$  per la prima volta. Superato tale periodo iniziale, tuttavia, il sistema dovrebbe esercitare la sua efficacia, disincentivando i clienti finali a perseverare in tali comportamenti.

### **3. Attuale disciplina**

#### ***I. CONTRATTO DI FORNITURA IN ESSERE***

- 3.1 A fronte di situazioni di morosità del cliente finale, legate al mancato pagamento nei confronti dell'esercente la vendita in caso di contratti di fornitura in essere lo strumento più efficace a disposizione del venditore è dato dall'applicazione delle procedure di sospensione della fornitura, definite dalla deliberazione ARG/elt 4/08 per il settore elettrico e dal TIMG per il settore del gas naturale. In tali discipline, per tutelare opportunamente i clienti finali, sono altresì definite specifiche procedure e tempistiche relative alla costituzione in mora dei clienti finali e alcune casistiche in cui viene limitata o addirittura inibita la possibilità del venditore di inoltrare la richiesta di sospensione della fornitura all'impresa di distribuzione, ad esempio in caso di mancata risposta a reclami per fatture anomale<sup>19</sup> o per morosità associata ad importi inferiori al deposito cauzionale eventualmente prestat<sup>20</sup>. La disciplina prevede altresì specifici indennizzi a favore del cliente finale nei casi di mancato rispetto delle tempistiche previste nell'ambito della costituzione in mora o di mancato invio della comunicazione di costituzione in mora, qualora la fornitura del cliente finale sia stata successivamente sospesa o qualora sia stata ridotta la potenza per morosità.
- 3.2 L'efficacia dello strumento relativo alla sospensione della fornitura è legata, qualora il cliente titolare del punto sia disalimentabile, alle caratteristiche del misuratore, in quanto nei casi di misuratori elettronici l'intervento di sospensione della fornitura può essere effettuato da remoto con un vantaggio in termini di minimizzazione dei costi e dei tempi di intervento e di massimizzazione del numero di interventi possibili.
- 3.3 Per quanto concerne il settore del gas naturale, in cui il numero dei contatori non elettronici risulta elevato, è previsto che<sup>21</sup>:
- il distributore sia tenuto a eseguire un numero minimo di tentativi di interventi di chiusura sulla base della capacità mensile e settimanale di sospensione (di seguito: CMS e CSS)<sup>22</sup>;

---

<sup>19</sup> La fatturazione di importi anomali è definita come il documento di fatturazione che contabilizza importi di ammontare pari o superiore a quelli per i quali il cliente del servizio di tutela gas o del servizio di maggior tutela elettrico ha diritto alla rateizzazione.

<sup>20</sup> Si veda in particolare l'articolo 3 e il comma 4.3 della deliberazione ARG/elt 4/08 per il settore elettrico nonché l'articolo 4 e il comma 5.2 del TIMG, così come modificati dalle delibere 67/2013/R/COM e 173/2013/R/COM. Si rammenta che le due ultime delibere citate sono state oggetto di impugnazione innanzi al Tribunale Amministrativo Regionale della Lombardia.

<sup>21</sup> La disciplina riportata riguarda i casi di punti di riconsegna non telegestiti.

<sup>22</sup> La formula di quantificazione del livello del CMS è stata modificata con le deliberazioni 533/2013/R/gas e 84/2014/R/GAS.

- venga definita una procedura che il venditore deve seguire qualora l'intervento di chiusura non vada a buon fine<sup>23</sup>, prevedendo:
  - a) che il venditore possa richiedere la prestazione di interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna;
  - b) i tempi e le modalità di esecuzione della suddetta prestazione, stabilendo anche uno specifico meccanismo di riconoscimento, a carico del sistema, degli oneri relativi all'intervento tecnico di interruzione sostenuti dal distributore (in quanto non fatti gravare sul venditore che fa richiesta della prestazione) e i casi in cui l'intervento sia da considerarsi economicamente fattibile<sup>24</sup>;
- che il venditore possa comunque presentare una richiesta di *Cessazione amministrativa per morosità* nei casi in cui l'intervento di chiusura del punto di riconsegna non sia stato eseguito e il distributore abbia indicato la non fattibilità tecnica o economica dell'intervento di interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna ovvero tale intervento risulti fattibile ma non vada a buon fine. In questi casi il distributore provvede all'attivazione del servizio di *default*. Al fine di contenere l'onere che deriverebbe sulla collettività da un massiccio utilizzo di questo istituto, la possibilità di fare ricorso alla *Cessazione amministrativa per morosità a seguito di impossibilità di Interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna* è comunque limitata ad un numero massimo di casi per mese<sup>25</sup>.

3.4 A seguito della risoluzione del contratto di fornitura di energia elettrica o di gas naturale per morosità del cliente finale con riferimento ad un punto sospeso e, per il settore del gas naturale, qualora l'intervento di interruzione vada a buon fine, il venditore<sup>26</sup> può inviare un'apposita comunicazione al distributore affinché il punto venga rimosso<sup>27</sup> dal suo contratto di trasporto e dispacciamento (nel settore elettrico) ovvero dal suo contratto di distribuzione (nel settore del gas naturale). Una tale modifica contrattuale ha effetto con decorrenza da qualsiasi giorno del mese, indicato dal soggetto che ne fa richiesta, e l'esecuzione fisica di un eventuale nuovo contratto di vendita relativo al punto estromesso dal contratto avviene attraverso lo strumento della richiesta di attivazione della fornitura precedentemente disattivata.

<sup>23</sup> Ciò può ad esempio avvenire perché il distributore non ha accesso al locale in cui è sito il misuratore.

<sup>24</sup> In particolare, anche per tale aspetto la deliberazione 533/2013/R/gas ha modificato la definizione di intervento economicamente fattibile. Inoltre la delibera 84/2014/R/GAS ha introdotto, a completamento della disciplina di interruzione vigente, le capacità mensili e settimanali di interruzione.

<sup>25</sup> Si veda l'articolo 13 del TIMG.

<sup>26</sup> In tali casi anche l'esercente la maggior tutela, l'esercente la salvaguardia, il FUI e l'FD<sub>D</sub>.

<sup>27</sup> Nel settore del gas naturale non occorre tale comunicazione in quanto, ai sensi del TIMG, il venditore perde automaticamente la responsabilità dei prelievi in relazione ad un punto di riconsegna disalimentato

- 3.5 Con riferimento ai clienti non disalimentabili<sup>28</sup>, per i quali non è possibile effettuare la disalimentazione fisica del punto, per entrambi i settori in caso di morosità il venditore<sup>29</sup> può risolvere il contratto per inadempimento del cliente finale. In questo caso sono previsti l'attivazione dei servizi di ultima istanza<sup>30</sup> e, come già sopra indicato, specifici meccanismi di reintegrazione degli oneri della morosità di tali clienti finali con esclusivo riferimento alla morosità maturata in quest'ultimi servizi.
- 3.6 Infine, in ragione delle attività che deve svolgere l'impresa di distribuzione nell'ambito delle procedure di sospensione della fornitura, attualmente è previsto che tale operatore sia tenuto al versamento di indennizzi:
- a) a favore del venditore, per quanto riguarda il settore elettrico nei casi di mancato intervento di sospensione della fornitura su richiesta del medesimo venditore nei tempi previsti dalla disciplina per cause imputabili al distributore stesso;
  - b) al cliente finale, in entrambi i settori, anche tramite il venditore<sup>31</sup>, per mancato rispetto dei tempi di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità per cause imputabili al distributore stesso.
- 3.7 Relativamente al solo settore del gas naturale, il TIVG prevede inoltre specifici penali o indennizzi a carico del distributore in caso di mancato adempimento dei seguenti obblighi che il medesimo deve ottemperare nell'ambito dei servizi di ultima istanza:
- porre in essere tutte le azioni necessarie per la disalimentazione fisica del punto di riconsegna (se moroso), oltre alle azioni relative alle iniziative giudiziarie finalizzate ad ottenere l'esecuzione forzata della predetta

---

<sup>28</sup> Per il settore elettrico, ai sensi della deliberazione ARG/elt 4/08, sono identificati come non disalimentabili i clienti finali:

- a) identificati ai sensi del Piano di emergenza per la sicurezza del servizio elettrico della delibera CIPE n. 91 del 6 novembre 1979 e s.m.i.;
- b) di cui al comma 2.2, lettera b) della deliberazione 6 agosto 2008, n. 117/08 ai quali è stata riconosciuta la compensazione della spesa per la fornitura di energia elettrica di cui al comma 2.1 della medesima deliberazione che non sono identificati come interrompibili ai sensi della precedente lettera a);
- c) altri clienti finali diversi da quelli identificati alle precedenti lettere a) e b), per i quali, fino a quando sono stati serviti dal distributore, non è stata prevista da parte del medesimo la sospensione della fornitura in relazione alla funzioni di pubblica utilità svolta dai medesimi.

Per il settore del gas naturale, ai sensi del TIMG, sono identificati come non disalimentabili i punti di riconsegna nella titolarità di un'utenza relativa ad attività di servizio pubblico ossia i punti di riconsegna nella titolarità di una struttura pubblica o privata che svolge un'attività riconosciuta di assistenza, tra cui ospedali, case di cura e di riposo, carceri e scuole.

<sup>29</sup> Si tratta in particolare di tutti i venditori ad eccezione degli esercenti la maggior tutela, degli esercenti la salvaguardia e del FUI.

<sup>30</sup> Per il settore elettrico, tendenzialmente il servizio di salvaguardia; per il gas naturale il FUI.

<sup>31</sup> Il venditore ha l'obbligo di trasferire l'indennizzo al cliente finale in occasione della prima fatturazione utile, o anche tramite rimessa diretta.

disalimentazione; mettere a disposizione del FUI o del FD<sub>D</sub>, nell'ambito delle richieste di attivazione dei relativi servizi, tutte le informazioni necessarie per la corretta fornitura di ciascuno dei medesimi servizi.

- 3.8 In particolare, il TIVG prevede che:
- a) qualora il distributore non porti a compimento la disalimentazione fisica nei termini previsti, sia tenuto a versare alla Cassa un ammontare equivalente ai ricavi derivanti dalla componente relativa al servizio di distribuzione, misura e relativa commercializzazione di cui all'articolo 10 del TIVG incrementato del valore relativo all'approvvigionamento del gas naturale prelevato presso i punti di riconsegna cui è erogato il servizio di default e non sono stati disalimentati<sup>32</sup>;
  - b) in caso di mancato rispetto degli obblighi di comunicazione al FUI o al FD<sub>D</sub>, è applicata al distributore una penale, da versare alla Cassa, valorizzata in relazione al ritardo nel completamento delle informazioni e definita considerando i livelli della parte fissa della componente QVD valorizzata per l'intero anno<sup>33</sup>. Inoltre qualora le informazioni non risultino complete alla data di attivazione del servizio, oltre alla penale, il distributore deve corrispondere al FUI o al FD<sub>D</sub> un indennizzo pari alla parte fissa della componente QVD.

## II. CAMBIO DEL VENDITORE

- 3.9 L'attuale regolazione consente, in entrambi i settori, al venditore entrante di ottenere alcune informazioni relative alla situazione di morosità del cliente finale che sta per acquisire (o del cui contratto di fornitura intende dare esecuzione fisica), attraverso il c.d. *switching* "con riserva". In particolare, il venditore entrante che effettua una richiesta di *switching* entro determinate tempistiche (più stringenti rispetto alla richiesta di *switching* "standard") ha la facoltà di revocare la richiesta di *switching* qualora il distributore comunichi che il punto oggetto di richiesta risulta sospeso per morosità o, con esclusivo riferimento al settore elettrico, oggetto di una richiesta di indennizzo relativo al Sistema

---

<sup>32</sup> Gli importi sono ridotti ad un livello equivalente al prodotto tra il 5% e i ricavi derivanti dalla componente relativa al servizio di distribuzione, misura e relativa commercializzazione qualora il distributore fornisca apposita documentazione all'Autorità in cui evidenzia la comprovata e manifesta impossibilità ad effettuare la disalimentazione; gli importi inoltre non devono essere versati qualora il mancato rispetto delle tempistiche sia riconducibile ad atti di autorità pubbliche che hanno impedito la disalimentazione del punto medesimo (il mancato versamento si riferisce al periodo in cui gli effetti dei suddetti atti sono efficaci).

<sup>33</sup> In particolare:

- a) se le informazioni vengono completate entro il terzo giorno lavorativo successivo al termine per la loro comunicazione, la penale è posta pari alla metà della parte fissa della componente QVD;
- b) se le informazioni vengono completate successivamente al termine di cui alla precedente lettera a) la penale è posta pari alla parte fissa della componente QVD.

Indennitario. Non sono invece previsti altri strumenti di sistema volti ad aumentare le informazioni sulla morosità del cliente finale messe a disposizione del venditore entrante (quali la c.d. *black list*).

- 3.10 Relativamente alla morosità maturata con il venditore uscente dal cliente finale che cambia venditore, l'attuale regolazione prevede specifici strumenti di tutela del credito dell'esercente il servizio di salvaguardia (per il settore elettrico) e dell'esercente il servizio di *default* (per il settore del gas naturale). Ciò anche al fine di incentivare la partecipazione alle procedure concorsuali per la selezione dei soggetti che erogano tali servizi (che avviene esclusivamente su base volontaria) e di minimizzare al contempo l'onerosità complessiva dei servizi medesimi a carico del sistema. In particolare, in tali casi, la regolazione assicura a detti esercenti<sup>34</sup> la possibilità di cedere al nuovo fornitore entrante, ai sensi degli artt. 1260-1267 c.c., il proprio credito nei confronti del cliente finale, relativo alle ultime fatture emesse e non pagate. A tal fine, è posto uno specifico obbligo, in capo al nuovo fornitore entrante, di presentare, unitamente alla prima richiesta di *switching* relativa a clienti finali serviti fino a tre mesi prima in regime di salvaguardia o in servizio di default, una proposta irrevocabile di acquisto del predetto credito, sospensivamente condizionata al fatto di essere ancora controparte del cliente finale moroso al momento in cui il credito viene in esistenza.
- 3.11 Relativamente al settore del gas naturale, sono disciplinati<sup>35</sup> gli obblighi informativi a favore del venditore entrante, affinché il medesimo sia consapevole di acquisire un cliente precedentemente servito nel servizio di default che potrebbe risultare moroso nei confronti dell'  $FD_D$  e quindi potenzialmente oggetto di una cessione di credito, nonché le informazioni utili per poter stimare l'eventuale credito oggetto di cessione.
- 3.12 Inoltre, esclusivamente per il settore elettrico, è previsto il Sistema Indennitario, istituito dall'Autorità con le deliberazioni ARG/elt 191/09 e seguenti<sup>36</sup>. Il Sistema Indennitario, gestito dal punto di vista operativo dall'Acquirente unico, permette al venditore uscente di ottenere un indennizzo per il "*mancato incasso del credito, o parte di esso, relativo a fatture che contabilizzano consumi e oneri relativi agli ultimi 3 mesi di erogazione della fornitura prima della data di effetto dello switching*". Tale indennizzo è versato al venditore uscente dalla Cassa ed è fissato pari al minore tra il livello del credito relativo agli ultimi 3

---

<sup>34</sup> È bene ricordare che la previsione di una sorta di cessione del credito obbligatoria è stata limitata ai soli esercenti la salvaguardia e agli esercenti il servizio di *default*, anche in ragione dei particolari obblighi di servizio pubblico cui tali società sono sottoposte, nonché degli interessi sottesi ai due tipi di servizi, che giustificano un regime speciale, non pienamente rispondente alle ordinarie logiche d'impresa.

<sup>35</sup> Tale disciplina è stata introdotta dalla delibera 84/2014/R/gas.

<sup>36</sup> Disciplinato in particolare con l'Allegato B della deliberazione ARG/elt 191/09 e successivamente modificato ed integrato dalle deliberazioni ARG/elt 219/10, 99/2012/R/eel e 195/2012/R/eel.

mesi e il valore medio degli importi fatturati relativi a 2 mesi. Inoltre, a tutela del cliente finale sono previste specifiche condizioni affinché la richiesta di indennizzo possa essere presentata<sup>37</sup>. L'onere generato da tale riconoscimento è poi posto a carico del solo cliente finale che ne è responsabile, mediante la valorizzazione di un'apposita componente della tariffa di distribuzione,  $C^{MOR}$ , posta pari al valore del suddetto indennizzo.

- 3.13 Nell'ambito dell'operatività del Sistema Indennitario sono previste, inoltre, specifiche forme di tutela anche nei confronti del venditore entrante - venditore che fattura il corrispettivo  $C^{MOR}$  al cliente finale e che a sua volta si vede fatturato questo corrispettivo dal distributore. In particolare, sono previsti:
- a) il differimento del termine di fatturazione del corrispettivo  $C^{MOR}$  al venditore entrante da parte del distributore, e dunque del relativo pagamento<sup>38</sup>, in modo da permettere al venditore entrante di fatturare il cliente finale e quindi di incassare il corrispettivo  $C^{MOR}$  - ovvero di predisporre le necessarie azioni nei confronti del cliente finale in caso di mancato pagamento - prima della fatturazione da parte del distributore;
  - b) la possibilità del venditore entrante di:
    - i. sospendere il versamento dei corrispettivi  $C^{MOR}$  relativi a punti di prelievo di clienti finali oggetto di una richiesta di sospensione della fornitura;
    - ii. annullare le richieste di indennizzo aventi ad oggetto punti di prelievo che sono disattivati od oggetto di richieste di disattivazione.
- 3.14 Anche nel caso del Sistema Indennitario il credito recuperabile è limitato alle fatture dell'ultimo periodo di fornitura al fine di mantenere in capo al venditore una corretta gestione del rischio creditizio.

---

<sup>37</sup> In particolare, l'esercente la vendita uscente può presentare richiesta di indennizzo qualora ricorrano tutte le seguenti condizioni:

1. il cliente finale sia stato costituito in mora nel rispetto della regolazione vigente, e che nella comunicazione di costituzione in mora sia stato informato che, in caso di inadempimento, sarebbe stato applicato il  $C^{MOR}$ ;
2. il cliente finale non abbia adempiuto al pagamento dovuto nel termine previsto;
3. l'esercente la vendita abbia adempiuto a tutti gli obblighi connessi alla cessazione del rapporto contrattuale;
4. il credito non contabilizzi corrispettivi per ricostruzione dei consumi in seguito ad accertato malfunzionamento del misuratore;
5. l'esercente la vendita abbia provveduto a fornire una risposta motivata ad una eventuale richiesta di rettifica di fatturazione o ad un reclamo inerente i corrispettivi non pagati, nonché abbia provveduto a pagare gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto dei tempi di risposta;
6. il valore del  $C^{MOR}$  sia almeno pari al valore soglia di 10,00€

<sup>38</sup> Il termine di fatturazione è stato prorogato al sesto mese successivo all'identificazione del venditore entrante.

- 3.15 In generale, quindi, nell'attuale contesto regolatorio non viene previsto alcun intervento specifico a copertura della morosità relativa a fatture precedenti all'ultimo periodo o a fatture relative a clienti di grandi dimensioni serviti nel mercato libero. Ciò in quanto la forfetizzazione operata dal Sistema Indennitario è volta a fornire tutela rispetto a (a) situazioni di inadempimento contro le quali l'impresa non può più reagire con la sospensione per morosità (essendo il contratto cessato) nonché con riferimento a (b) crediti per importi relativamente contenuti, per i quali l'impiego degli ordinari strumenti risulterebbe eccessivamente oneroso per l'impresa.

### **III. ALTRI CASI SPECIFICI**

- 3.16 Nei casi in cui si è concluso il rapporto contrattuale tra il cliente finale e il venditore con il quale questi ha maturato il debito, il fenomeno della morosità può comportare ulteriori criticità. In tali fattispecie, infatti, può risultare più difficile recuperare le somme non pagate dal cliente finale essendo impossibile l'utilizzo dell'istituto della sospensione della fornitura per morosità. Oltre all'utilizzo opportunistico dello *switching*, tra gli ulteriori comportamenti che il cliente finale potrebbe mettere in atto per eludere la sospensione della fornitura (prevista o già effettuata) è ricompreso il caso di richiesta di riattivazione della fornitura con un nuovo venditore di un punto precedentemente sospeso per morosità e successivamente disattivato, a seguito della risoluzione da parte del venditore del contratto per inadempimento del cliente finale. Infine sono stati segnalati anche casi in cui è stata richiesta la voltura di un punto nella titolarità di un cliente finale con morosità pregressa: in tali casi si ha la richiesta di cambiamento di intestazione della titolarità di un punto il cui precedente titolare risulta moroso, ovvero di un punto che risulta sospeso per morosità<sup>39</sup>.
- 3.17 Relativamente ai casi di riattivazione del punto di un cliente moroso precedentemente disattivato, attualmente è previsto, per il settore del gas naturale, che al cliente finale siano addebitati i costi relativi all'intervento di interruzione e di ripristino del medesimo. Per entrambi i settori, non è invece previsto che il cliente finale debba provvedere al pagamento della morosità pregressa non saldata al vecchio venditore nei casi di riattivazione del punto con un venditore diverso.
- 3.18 Nel settore dell'energia elettrica, con esclusivo riferimento al servizio di maggior tutela, l'attivazione del servizio, ovvero l'erogazione delle prestazioni oggetto del servizio, a favore di un cliente finale con situazioni di morosità

---

<sup>39</sup> In questi casi, il precedente titolare moroso del punto di riconsegna continuerebbe a ottenere la fornitura sul medesimo punto attraverso l'intestazione del contratto ad un soggetto differente (esempio perché persona fisica appartenente al medesimo nucleo familiare del precedente cliente moroso o perché legato ad operazioni di modifica della ragione sociale dell'intestatario moroso).

pregressa nei confronti del medesimo esercente la maggior tutela è subordinata al pagamento degli importi dovuti.

- 3.19 Per entrambi i settori, infine, non è previsto per i motivi che verranno illustrati di compatibilità con i principi dell'ordinamento in tema di obbligazioni e contratti, che un (nuovo) cliente finale che richiede la variazione della titolarità di un punto di prelievo (voltura) sospeso per morosità del (precedente) cliente finale debba provvedere al pagamento della morosità pregressa non saldata da quest'ultimo.

#### **4. Potenziali criticità**

##### ***I. CONTRATTO DI FORNITURA IN ESSERE***

###### CASI SPECIFICI RELATIVI ALLE MODALITÀ DI COSTITUZIONE IN MORA

- 4.1 Nelle previsioni regolatorie per entrambi i settori dell'energia elettrica e del gas naturale, è stato evidenziato come non risulti disciplinato l'esatto comportamento che il venditore deve tenere in merito alla riattivazione di un punto sospeso per morosità in caso di saldo parziale del debito in essere.
- 4.2 In particolare, risulta necessario valutare se integrare la regolazione in essere con riferimento al caso:
- di un cliente che, costituito in mora a seguito del mancato adempimento al pagamento di una bolletta, subisce la sospensione della fornitura per morosità e che, in un secondo momento, provvede al pagamento della bolletta, lasciando però insolute altre bollette successive per le quali non ha ricevuto la costituzione in mora richiesta dalla regolazione come atto di preavviso ai fini della legittima sospensione della fornitura (sospensione che sta tuttavia già operando i suoi effetti);
  - in cui, sempre in seguito alla sospensione per morosità di un punto per il mancato pagamento di una prima bolletta, il venditore abbia inviato la comunicazione di costituzione in mora anche per le bollette successive e il cliente finale provveda al pagamento esclusivamente della prima bolletta, in un momento in cui non sono ancora trascorsi i termini previsti dalla nuova costituzione in mora per il pagamento delle altre bollette;
  - di pagamento parziale della bolletta non pagata per cui si è provveduto alla sospensione della fornitura.
- 4.3 In particolare, nelle fattispecie sopra evidenziate, è stato richiesto di chiarire se il venditore:
- a) possa subordinare la riattivazione del punto al pagamento anche delle successive bollette, per cui non è stata fatta la costituzione in mora o – qualora fatta - ancora non sono scaduti i termini di pagamento indicati nella costituzione in mora;

- b) debba riattivare il cliente a seguito della bolletta costituita in mora e pagata, anche se dopo pochi giorni potrebbe verificarsi il caso di una successiva richiesta di sospensione in caso di mancato pagamento;
- c) debba riattivare il cliente a seguito del pagamento parziale della bolletta costituita in mora.

#### MANCATA RICEZIONE IN TEMPI UTILI DELLE FATTURE RATEIZZABILI

- 4.4 Con riferimento alla procedura della sospensione della fornitura sono in primo luogo emerse<sup>40</sup> situazioni di clienti finali che ricevono fatture rateizzabili<sup>41</sup> di energia elettrica e di gas naturale<sup>42</sup> solo successivamente alla data di scadenza della fattura stessa. Poiché ai sensi della regolazione vigente il diritto alla rateizzazione è esercitabile dal cliente entro la data di scadenza della fattura, la situazione segnalata preclude di fatto un tale esercizio, rimettendo la rateizzazione al consenso del venditore. Ciò può comportare un potenziale incremento anche della morosità del cliente finale che, in caso di rateizzazione, avrebbe effettuato un piano di rientro degli importi in bolletta.
- 4.5 Il ritardo nel recapito della fattura potrebbe dipendere da molteplici motivi quali, a titolo di esempio:

---

<sup>40</sup> Sia sulla base di reclami da parte dei clienti finali nonché di segnalazioni delle associazioni di consumatori.

<sup>41</sup> La regolazione delle fatture rateizzabili è riferita agli esercenti i servizi di tutela.

<sup>42</sup> Ai sensi dell'articolo 13 della delibera 200/99 l'esercente del servizio di maggior tutela è tenuto ad offrire al cliente la possibilità di rateizzare i corrispettivi dovuti per la fornitura di energia elettrica nei seguenti casi:

- a) per i clienti domestici qualora la bolletta di conguaglio sia superiore al centocinquanta per cento dell'addebito medio delle bollette in acconto ricevute successivamente alla precedente bolletta di conguaglio;
- b) per i clienti non domestici con lettura del gruppo di misura annuale, qualora la bolletta di conguaglio sia superiore al duecentocinquanta per cento dell'addebito medio delle bollette in acconto ricevute successivamente alla precedente bolletta di conguaglio;
- c) per tutti i clienti ai quali, a seguito di malfunzionamento del gruppo di misura per causa non imputabile al cliente, venga richiesto il pagamento di corrispettivi per consumi non registrati dal gruppo di misura.

Ai sensi dell'articolo 10 della deliberazione 229/01, l'esercente ai clienti serviti in tutela è tenuto ad offrire la rateizzazione:

- a) per i clienti per i quali la periodicità di fatturazione non è mensile qualora la bolletta di conguaglio sia superiore al doppio dell'addebito più elevato fatturato nelle bollette stimate o in acconto ricevute successivamente alla precedente bolletta di conguaglio, salvo il caso in cui la differenza fra l'addebito fatturato nella bolletta di conguaglio e gli addebiti fatturati nelle bollette stimate o in acconto sia attribuibile esclusivamente alla variazione stagionale dei consumi;
- b) per tutti i clienti ai quali, a seguito di malfunzionamento del gruppo di misura per causa non imputabile al cliente, venga richiesto il pagamento di corrispettivi per consumi non registrati dal gruppo di misura;
- c) per i clienti con un gruppo di misura accessibile a cui, a causa di una o più mancate letture, sia richiesto il pagamento di un conguaglio.

- a) una ritardata consegna della fattura al vettore postale da parte del venditore;
  - b) un ritardo del vettore stesso nella consegna della posta al cliente finale.
- 4.6 In generale, inoltre, è stato segnalato come un intervento volto ad aumentare i casi di rateizzazione degli importi potrebbe essere uno strumento di ulteriore tutela del cliente finale buon pagatore, a seguito di situazioni di temporanea difficoltà economica che comportano una situazione di disagio economico non intercettabili attraverso la procedura di ottenimento dei bonus.

#### SOSPENSIONE E PROCEDURE DI GESTIONE DELLE CONTROVERSIE

- 4.7 Nell'attuale contesto regolatorio, per entrambi i settori, è previsto che la mera presentazione di un reclamo da parte del cliente non comporti la sospensione delle procedure di morosità, se non con riferimento ai casi esplicitamente definiti dalla deliberazione 4/08 e dal TIMG<sup>43</sup>. La presentazione di un reclamo presso lo Sportello per il consumatore di energia non comporta, ugualmente, la sospensione delle procedure di morosità. Al momento, il Regolamento dello Sportello<sup>44</sup> prevede che lo Sportello possa procedere alla gestione di un reclamo anche se tale reclamo non sia stato preventivamente inviato all' esercente, nei casi in cui il cliente evidenzia che la fornitura è sospesa per morosità.
- 4.8 Con riferimento al Servizio Conciliazione dell'Autorità, in linea con la volontarietà che caratterizza la procedura conciliativa<sup>45</sup>, sia per quanto concerne la sua attivazione lato cliente finale che, soprattutto, per quanto riguarda la sua positiva conclusione con accordo, il cui raggiungimento è rimesso esclusivamente alla volontà delle parti, è attualmente lasciato all'alveo discrezionale dell'operatore convocato la scelta di sospendere eventuali azioni di autotutela, compresa quella di relativa alle procedure di sospensione della fornitura.
- 4.9 E' comunque prevista, all'interno della disciplina che regola la procedura, che, qualora le parti rilevino l'esistenza di danni gravi ed irreparabili, possano essere individuate le misure più idonee a garantire la immediata tutela del cliente finale, tra cui la possibilità da parte dell'operatore di non utilizzare le proprie azioni di autotutela (compresa la richiesta di sospensione della fornitura).

---

<sup>43</sup> Come già sopra richiamato, tra i casi in cui il venditore non può presentare la richiesta di sospensione sono compresi anche i casi in cui il venditore non abbia provveduto a fornire una risposta motivata ad un eventuale reclamo scritto, relativo alla ricostruzione dei consumi a seguito di malfunzionamento del gruppo di misura accertato o a conguagli o ai casi di fatturazione anomala.

<sup>44</sup> Si veda la deliberazione 548/2012/E/com e s.m.i.

<sup>45</sup> Il Servizio di Conciliazione, istituito con deliberazione 21 giugno 2012, n. 260/2012/E/com e s.m.i., si colloca infatti fra le procedure volontarie di conciliazione che il cliente finale di energia può attivare per risolvere la controversia insorta con il proprio operatore, nel caso in cui il reclamo inviato a quest'ultimo non abbia avuto esito positivo, sia per mancata risposta che per insoddisfacente riscontro.

- 4.10 Le Associazioni dei consumatori hanno più volte richiesto sia che la mera presentazione di un reclamo presso lo Sportello comporti la sospensione delle procedure di morosità che l'introduzione obbligatoria della sospensione dell'autotutela in caso di avvio di una procedura conciliativa.

INCENTIVI A CORRETTA ATTIVITÀ DEI DISTRIBUTORI RELATIVAMENTE ALLA SOSPENSIONE DELLA FORNITURA

- 4.11 La separazione delle attività di distribuzione e di vendita ha avuto un impatto rilevante sia sulla definizione degli obblighi in capo a ciascun soggetto coinvolto nelle procedure di sospensione della fornitura (definizione non necessaria per un soggetto che svolge congiuntamente l'attività di distribuzione e l'attività di vendita) sia sulla necessità di prevedere specifiche modalità volte a responsabilizzare l'impresa di distribuzione verso una gestione efficiente delle attività (materiali) che realizzano la sospensione della fornitura. Tali esigenze hanno assunto notevole importanza in considerazione dell'impatto che una gestione non efficiente delle procedure di sospensione della fornitura da parte del distributore può avere sulla situazione economica e finanziaria del venditore, soprattutto in una situazione di aumento del fenomeno relativo alla morosità dei clienti finali<sup>46</sup>.
- 4.12 L'esigenza di un intervento di responsabilizzazione delle attività del distributore è ancora più rilevante nel settore del gas naturale, data la scarsa implementazione dei misuratori elettronici che permettono una gestione automatizzata delle attività. In questi casi, peraltro, la regolazione deve tenere conto anche dell'esigenza dei distributori di disporre di risorse e di personale che consenta di soddisfare le richieste (al momento sempre crescenti) di prestazioni di sospensione/interruzione della fornitura da parte dei venditori, tenendo conto delle modalità di remunerazione e di riconoscimento dei costi per i medesimi distributori.
- 4.13 I recenti interventi in tema di morosità sul gas naturale si inquadrano in questa direzione di contemperamento degli interessi dei diversi operatori. Tuttavia, anche in ragione dell'attuale congiuntura, molti venditori segnalano l'esigenza di un ulteriore innalzamento del numero minimo di tentativi di interventi di chiusura sulla base della CMS e CSS. Vengono inoltre segnalate criticità in ragione delle modalità di computo delle suddette capacità di assegnazione, con particolare riguardo alle situazioni in cui, con riferimento al singolo impianto, la quota di punti di riconsegna serviti dal venditore risulti molto bassa.

---

<sup>46</sup> Nel gas naturale, la gestione non efficiente delle sopramenzionate procedure può comportare la ritardata o addirittura mancata perdita di responsabilità dei prelievi, da parte del venditore, effettuata dai clienti finali morosi per i quali il venditore medesimo ha richiesto la chiusura/interruzione dei punti di riconsegna.

- 4.14 Anche per quanto riguarda il settore dell'energia elettrica, occorre segnalare che risultano ancora installati, seppure in numero molto inferiore rispetto al settore del gas naturale, misuratori non elettronici, in alcuni casi non accessibili, presso i punti di prelievo dei clienti finali. La deliberazione ARG/elt 04/08 ha previsto, similmente a quanto implementato per il settore del gas naturale (TIMG), una specifica procedura di richiesta ed effettuazione della sospensione della fornitura di energia elettrica per i punti di prelievo non dotati di misuratori elettronici. Tuttavia la regolazione vigente non prevede, al momento, nessun ulteriore intervento volto a disalimentare la fornitura di energia elettrica nei casi in cui la chiusura del punto di prelievo non dotato di misuratore elettronico non vada a buon fine. Alcuni operatori hanno inoltre segnalato situazioni particolari, al momento non contemplate dalla regolazione vigente: nella fattispecie si sono verificati alcuni casi in cui l'intervento da remoto su un misuratore elettronico al fine della sospensione della fornitura di energia elettrica non è andato a buon fine a causa di un malfunzionamento tecnico.
- 4.15 Infine, è opportuno considerare la regolazione attualmente prevista al fine di incentivare, in entrambi i settori, la corretta applicazione da parte dei distributori, delle procedure di sospensione. Nella fattispecie, occorre valutare se l'attuale sistema degli indennizzi in caso di inadempimenti da parte del distributore rispetto alle sopramenzionate procedure, rappresenti l'unico e il più corretto incentivo implementabile per garantire una gestione efficiente delle attività svolte da quest'ultimo.

#### CASI DI MANCATA COINCIDENZA TRA UTENTE E VENDITORE

- 4.16 L'evoluzione e lo sviluppo del mercato *retail* sta portando ad incrementare i casi di separazione tra il soggetto titolare dei diritti di prelievo presso il punto del cliente finale e che si interfaccia esclusivamente con il sistema (di seguito: utente della rete<sup>47</sup>). È possibile, infatti, che il venditore sia mera controparte commerciale del cliente finale si approvvigioni dell'energia che rivende al cliente da un altro venditore il quale si faccia carico di provvedere all'esecuzione fisica del contratto di somministrazione con il cliente finale<sup>48</sup>. In tal caso, è quest'ultimo operatore che presenta la richiesta di *switching* presso il punto del cliente e che, divenendo controparte del contratto di dispacciamento e trasporto

---

<sup>47</sup> Tale soggetto è nel settore elettrico l'utente del dispacciamento (controparte del contratto di dispacciamento e trasporto), nel settore gas è l'utente della distribuzione, controparte del contratto di distribuzione).

<sup>48</sup> Ovviamente, in concreto, il collegamento tra utente della rete e venditore potrebbe essere ulteriormente mediato da uno o più venditori che si approvvigionano dall'utente di rete e riforniscono il venditore al dettaglio. È solo per comodità espositiva che nel presente documento si parla solo dell'ipotesi in cui l'utente di rete fornisce direttamente il venditore.

(settore elettrico) o del contratto di distribuzione (settore gas), ha titolo esclusivo per interagire col distributore.

- 4.17 In tali casi, non sono esplicitamente regolati i rapporti tra entrambi gli operatori di mercato e i relativi flussi. Ciò può portare a situazioni di criticità, soprattutto nelle situazioni di inadempimento tra il venditore del cliente finale e la società da cui si approvvigiona (utente della rete). In tali casi, infatti, l'utente della rete ha titolo di impiegare, nei confronti della propria controparte inadempiente (venditore), gli strumenti ordinari di tutela (qualora, ovviamente, ne ricorrano i presupposti), ad esempio la risoluzione del contratto o l'esercizio della c.d. eccezione di inadempimento. Quest'ultimo caso dovrebbe comportare la sospensione della consegna dell'energia al cliente finale.
- 4.18 La risoluzione del contratto tra utente della rete e venditore trova invece copertura nella regolazione vigente (che consente all'utente della rete, in tutti i casi di risoluzione diversi dalla morosità del cliente finale, di rimuovere il relativo punto dal proprio contratto con il sistema). Per i casi di eccezione di inadempimento, atteso che, come già detto sopra, la regolazione si occupa della sospensione solo in caso di morosità del cliente finale. Sul punto, l'esigenza di regolare la sospensione in caso di morosità del venditore fornito dall'utente della rete si pone, sia a tutela del medesimo utente (al fine di evitare potenziali controversie con il distributore), ma soprattutto a tutela del cliente finale, il quale rischierebbe di vedersi sospesa la fornitura (per inadempimento del proprio venditore) anche qualora fosse regolare coi propri pagamenti.

CASI SPECIFICI: CLIENTI SOTTOPOSTI A PROCEDURE CONCORSALE E CLIENTI NON DISALIMENTABILI

- 4.19 Un ulteriore tema, di portata più generale, riguarda gli impatti e le possibili interferenze che possono avere le diverse procedure concorsuali regolate dalla c.d. Legge Fallimentare (RD n. 267 del 1942).
- 4.20 In particolare occorre considerare la necessità di rendere coerente il contesto regolatorio con l'applicazione, ai contratti di fornitura di energia o gas con un cliente fallito, dell'articolo 72 della Legge Fallimentare ai sensi del quale (nei casi di sentenza di fallimento non assistita dall'autorizzazione all'esercizio provvisorio dell'impresa) l'esecuzione del contratto resta sospesa sino a quando il curatore (previa autorizzazione del comitato dei creditori) non dichiara di subentrare (o di decidere per la risoluzione del contratto).
- 4.21 In questi casi, infatti, la sospensione dell'esecuzione del contratto dovrebbe tradursi in una materiale sospensione della fornitura mediante chiusura del punto del cliente finale, da parte del distributore mentre l'attuale regolazione non disciplina espressamente tale fattispecie, avendo a oggetto solamente la sospensione della fornitura per morosità del cliente finale, la quale peraltro

potrebbe non risultare applicabile anche nella situazione in esame (non è detto, infatti, che il cliente finale dichiarato fallito fosse anche moroso nei confronti del venditore).

- 4.22 Differente invece è il caso delle disposizioni introdotte nel 2012 in tema di concordato preventivo<sup>49</sup>. In tali casi, infatti, al fine di garantire la continuità aziendale, si dedurrebbe che il creditore (venditore che fornisce il cliente) non possa risolvere il contratto di fornitura, né troverebbero adeguata tutela i crediti maturati prima della presentazione della richiesta di concordato preventivo, mentre si deve ritenere che per i crediti maturati successivamente all'ammissione del concordato, il venditore ha comunque titolo per chiedere la sospensione della fornitura per morosità. L'aspetto critico potrebbe derivare dal potenziale abuso della norma che consente di differire nel tempo (rispetto alla presentazione della domanda di concordato) il momento di deposito del piano concordatario e della relativa documentazione, pur anticipando gli effetti della continuità aziendale al momento della presentazione della domanda di concordato<sup>50</sup>.
- 4.23 Relativamente alla tematica dei clienti non disalimentabili la problematica maggiormente rilevante riguarda la loro definizione in quanto una individuazione più chiara e meno soggetta ad interpretazioni soggettive permetterebbe di circoscrivere con maggiore precisione il perimetro dei clienti finali classificati come non disalimentabili, riducendo il potenziale onere a carico della generalità dei clienti finali riferito alle forniture di clienti che non rientrerebbero in tale tipologia nonché gli oneri del singolo operatore (venditore e distributore) che si trova a dover gestire tali casistiche. Le attuali definizioni lasciano, infatti, grande incertezza per gli operatori circa il diritto del singolo cliente ad essere incluso nell'elenco dei non disalimentabili. Sarebbe dunque opportuno segnalare nuovamente alle autorità competenti una proposta di modifica di tali definizioni, al fine di ottenere una maggiore chiarezza<sup>51</sup> e una

---

<sup>49</sup> L'art. 186-bis della Legge Fallimentare prevede che *“Fermo quanto previsto nell'articolo 169-bis, i contratti in corso di esecuzione alla data di deposito del ricorso, anche stipulati con pubbliche amministrazioni, non si risolvono per effetto dell'apertura della procedura. Sono inefficaci eventuali patti contrari”*.

<sup>50</sup> Ai sensi dell'articolo 161 della Legge Fallimentare, infatti *“l'imprenditore può depositare il ricorso contenente la domanda di concordato unitamente ai bilanci relativi agli ultimi tre esercizi”....” riservandosi di presentare la proposta, il piano e la documentazione di cui ai commi secondo e terzo entro un termine fissato dal giudice, compreso fra sessanta e centoventi giorni e prorogabile, in presenza di giustificati motivi, di non oltre sessanta giorni”*. Gli effetti del richiamato articolo 186-bis decorrono dalla presentazione della domanda.

<sup>51</sup> Per tale motivazione la deliberazione 520/2012/R/eel ha già avviato un procedimento per raccogliere elementi conoscitivi circa le tipologie di clienti finali non disalimentabili aventi diritto alla salvaguardia e circa gli oneri per la morosità attribuiti a ciascuna tipologia, e funzionale anche a segnalare, alle istituzioni competenti, le ulteriori necessità di riforma della normativa riguardante i clienti non disalimentabili nel settore elettrico.

perimetrazione realmente rispondente alle esigenze di non disalimentabilità (i.e. escludendo gli uffici dell'ospedale, le foresterie, ecc.).

- 4.24 L'Autorità intende affrontare tali tematiche in un successivo provvedimento tenendo altresì conto delle evidenze maturate nel corso del procedimento avviato con deliberazione 6 dicembre 2012, n. 520/2012/R/eel, e finalizzato all'acquisizione di elementi conoscitivi in merito alle tipologie di clienti finali non disalimentabili aventi diritto alla salvaguardia e circa gli oneri della morosità attribuiti a ciascuna tipologia.

*Q1. Si ritiene che le principali criticità relative all'attuale disciplina con riferimento ai contratti in essere siano state correttamente identificate? Se no, segnalare ulteriori criticità*

## **II. CAMBIO DEL VENDITORE**

### SWITCHING CON RISERVA E CESSIONE DEL CREDITO

- 4.25 Le tempistiche attualmente previste per lo *switching* con riserva<sup>52</sup> sembrano comportare, in entrambi i settori, uno scarso utilizzo di tale strumento da parte dei venditori. E' stato infatti segnalato che attualmente i venditori concentrano la maggior parte delle richieste di *switching* a fine mese per ragioni volte sia a tenere conto delle modalità operative di gestione della clientela all'interno delle aziende, che hanno tipicamente scadenze mensili, sia per prevenire comportamenti di altri venditori che presentano, entro la fine del mese, ulteriori richieste sul punto già oggetto di richiesta (come può avvenire, ad esempio, nell'ambito di politiche di *retention* dell'attuale venditore).
- 4.26 Le tempistiche attualmente previste dalla regolazione sono, invece, legate alla gestione operativa della pratica connessa alla richiesta di *switching* da parte del distributore, ma sono anche finalizzate a permettere che la revoca dello *switching* comporti che il cliente rimanga con il venditore precedente. Infatti, con riferimento alla revoca, questa deve essere effettuata prima della presentazione del recesso al venditore precedente. Anche l'evoluzione prevista nell'ambito del SII, posta in consultazione con il DCO 547/2013/R/com conferma questa impostazione, prevedendo tuttavia una diminuzione delle

---

<sup>52</sup> Con riferimento all'energia elettrica, la richiesta deve essere presentata entro il 20 del secondo mese antecedente la data di *switching* e non entro l'ultimo giorno del mese m-2 come avviene per la generalità degli *switching*. Per il gas naturale, la richiesta deve essere presentata entro il 20 del secondo mese antecedente a quello di decorrenza della sostituzione nella fornitura, e non entro il secondo giorno lavorativo del mese antecedente.

tempistiche di tale tipologia di *switching* e stabilendo che siano analoghe a quello dello *switching* semplice.

- 4.27 Come sopra richiamato, a seguito di uno *switching*, non è attualmente prevista la cessione (obbligatoria) dell'eventuale credito del venditore uscente: di conseguenza l'eventuale morosità afferente a prima dello *switching* del cliente finale rimane in capo al venditore uscente, il quale è scoperto rispetto ai mancati pagamenti del cliente ad eccezione, con riferimento al settore elettrico, della parte del credito coperta attraverso il Sistema Indennitario. L'istituto della cessione del credito (obbligatorio) in tutti i casi in cui il venditore entrante non abbia revocato lo *switching* con riserva è stato indicato come uno dei principali strumenti, a parere di alcune segnalazioni, idoneo a tutelare il venditore uscente per l'intera morosità pregressa.

#### CESSIONE DEL CREDITO PER USCITE DAL SERVIZIO DI SALVAGUARDIA E DAL SERVIZIO DI DEFAULT

- 4.28 Nel settore dell'energia elettrica, relativamente alle procedure di cessione del credito nei casi di uscita dei clienti dal servizio di salvaguardia, sono state rilevate criticità di carattere generale da parte di alcuni operatori. Difatti, alcuni venditori ritengono che la cessione del credito non debba essere effettuata o quantomeno debba essere limitata (ad esempio prevedendo che l'acquisto del credito da parte del venditore entrante non abbia carattere obbligatorio, in modo da permettere al venditore medesimo di verificare le ragioni del mancato pagamento, l'esigibilità e l'entità del credito e accettarne la cessione caso per caso).
- 4.29 Viene poi richiesta l'individuazione di condizioni trasparenti e stringenti per la cessione<sup>53</sup>, anche al fine di minimizzare gli oneri gestionali connessi. In particolare è stata segnalata la necessità di:
- a) prevedere l'individuazione univoca del soggetto responsabile dell'acquisto del credito<sup>54</sup>, chiarendo altresì se la cessione del credito è applicabile anche con riferimento a punti di prelievo per i quali, successivamente all'uscita dal servizio di salvaguardia è cambiato il titolare;
  - b) processi standard che dettagliano gli obblighi in capo ai soggetti coinvolti, le modalità di trasferimento del credito da cedere attraverso la notifica

---

<sup>53</sup> A oggi non è infatti prevista una regolazione di dettaglio della procedura di cessione del credito.

<sup>54</sup> E' stato richiesto di chiarire se il responsabile dell'acquisto del credito sia l'utente della rete entrante (unico soggetto che partecipa alla procedura di *switching*) o il venditore controparte commerciale del cliente finale.

delle fatture relative al credito oggetto di cessione (ad esempio tramite PEC);

- c) dettagliare le conseguenze per il mancato adempimento:
- d) definire le tempistiche sottese alla procedura (al riguardo alcuni operatori hanno proposto di allineare i tempi della procedura a quelli del Sistema Indennitario).

4.30 Inoltre alcuni operatori hanno segnalato la necessità di prevedere interventi volti a garantire migliori informazioni per i venditori entranti.

#### BLACK LIST

- 4.31 La disponibilità di una specifica banca dati sulle caratteristiche di solvibilità dei singoli clienti finali risponde all'esigenza di aumentare le informazioni a favore del venditore entrante prima della sottoscrizione del contratto. Ciò potrebbe portare ad un maggior beneficio per la concorrenza in quanto l'incremento delle informazioni a favore del venditore dovrebbe tradursi in una diminuzione dei prezzi applicati ai clienti finali che pagano regolarmente, rispetto a quelli applicati ad altri clienti con situazioni di pagamento meno regolari.
- 4.32 Al contempo, in ragione di specifiche esigenze di tutela – anche in tema di privacy - tale banca dati deve essere costruita nel rispetto di condizioni di liceità e correttezza del trattamento dei dati, quali le esigenze di informativa ai clienti finali, l'accesso limitato ai dati da parte dei venditori in ragione della finalità del trattamento, il divieto di interrogazioni massive, ecc.
- 4.33 La previsione di una banca dati dei cattivi pagatori (c.d. BICSE) era già stata consultata dall'Autorità nel 2012<sup>55</sup> ma, anche tenuto conto di quanto evidenziato dalle associazioni dei consumatori domestici e delle piccole medie imprese, la medesima Autorità ha ritenuto opportuno non sviluppare per il momento tale banca dati, soprattutto con riferimento ai clienti domestici. Infatti l'Autorità ha già evidenziato come potrebbe essere studiata una sua eventuale implementazione per le sole piccole e medie imprese, previa una apposita sperimentazione<sup>56</sup>.

#### SISTEMA INDENNITARIO

4.34 Sono state segnalate alcune criticità legate all'attuale regolazione del Sistema Indennitario e alla sua applicazione, di seguito elencate in due gruppi distinti:

---

<sup>55</sup> Si veda il DCO 345/2012/R/com recante "Bicse. Banca dati relativa agli inadempimenti dei clienti finali nel settore energetico".

<sup>56</sup> Ciò anche in ragione della più rilevante morosità di tale tipologia di clienti finali rispetto ai clienti domestici.

criticità di carattere operativo e gestionale e criticità relative al grado di copertura del rischio di mancato pagamento in caso di comportamenti opportunistici dei clienti finali.

- 4.35 In merito alle criticità di carattere operativo e gestionali, le segnalazioni pervenute evidenziano dal lato del venditore entrante un'eccessiva onerosità della gestione<sup>57</sup> de:
- a) la richiesta di sospensione dell'applicazione del  $C^{MOR}$  da parte distributore nel caso in cui il POD sia sospeso per morosità, in quanto il suddetto flusso, secondo le segnalazioni pervenute, viene poco utilizzato e pertanto potrebbe essere eliminato in modo tale da permettere direttamente di presentare la richiesta di annullamento dell'applicazione del  $C^{MOR}$ <sup>58</sup>;
  - b) le richieste di verifiche, che dovrebbe effettuare il Gestore o i distributori, in merito al rispetto da parte del venditore uscente delle condizioni per richiedere l'indennizzo; a riguardo viene proposta dagli operatori l'introduzione di obblighi più puntuali sulle verifiche di competenza dei distributori (ad esempio data di *switching* e livello di tensione) e l'istituzione presso il Gestore di uno sportello dedicato ai venditori, con tempi certi di risposta.
- 4.36 Inoltre, è stata evidenziata la mancata possibilità di sospendere o annullare la richiesta di indennizzo da parte del venditore entrante anche nei casi in cui quest'ultimo abbia richiesto sospensione della fornitura per morosità ma il relativo intervento da parte del distributore abbia avuto esito negativo.
- 4.37 Le criticità segnalate in tema al grado di copertura del rischio di mancato pagamento derivano principalmente dal fatto che l'attuale regolazione del Sistema Indennitario, con particolare riferimento all'ambito di applicazione e alle modalità di quantificazione dell'indennizzo, limiterebbe l'efficacia di tale strumento nella copertura dal rischio di mancato pagamento per comportamenti opportunistici del cliente finale. In particolare sono state segnalate le seguenti fattispecie per cui l'indennizzo non è attualmente applicabile e per cui gli operatori ritengono che l'estensione della regolazione concorrerebbe maggiormente ad una maggiore copertura del rischio per il venditore uscente. Gli operatori ritengono che l'attuale regolazione possa essere estesa anche a:
- a) i clienti di media e alta tensione del settore elettrico e al settore del gas naturale;

---

<sup>57</sup> E 'stata segnalata un'ulteriore criticità circa i controlli sull'applicazione del  $C^{MOR}$  da parte dei distributori, a causa della mancata standardizzazione delle fatture del distributore, nelle quali non vi è indicato il dettaglio dei POD a cui viene applicato il  $C^{MOR}$  e i relativi importi. Tale problematicità è affrontata nell'ambito del procedimento del Codice di rete elettrico, si veda il DCO 263/2014/R/eel.

<sup>58</sup> I suddetti operatori richiedono altresì un allungamento dei tempi per presentare la richiesta di annullamento del  $C^{MOR}$ , ad esempio aumentando il termine di presentazione di 2 mesi rispetto a quanto previsto attualmente (quinto mese dalla notifica dell'applicazione del  $C^{MOR}$  da parte del Gestore).

- b) ai casi in cui il credito contabilizzi importi oggetto di ricostruzione dei consumi per malfunzionamento del misuratore e ai casi in cui l'esercente non abbia risposto in maniera motivata a precedenti reclami;
- c) i casi in cui venga meno la corrispondenza tra punto di prelievo e codice fiscale<sup>59</sup>.

4.38 Infine gli operatori hanno segnalato la presunta inadeguatezza del livello di indennizzo attualmente determinato considerando un importo mediamente commisurato a due mesi di fornitura, rispetto ad uno scoperto medio di circa 3 mesi (per i clienti con fatturazione mensile) e 4 mesi (in caso di fatturazione bimestrale). Tale periodo è stato stimato considerando che:

- l'emissione della fattura avviene tendenzialmente entro la fine del mese successivo alla periodicità di fatturazione, anche in ragione della messa a disposizione dati di misura (entro il giorno 20 del mese successivo al mese di competenza) e dell'elaborazione dei dati ai fini della fatturazione;
- tenuto conto dei tempi di pagamento (tendenzialmente pari a 20 giorni dall'emissione della fattura), la verifica dell'avvenuto incasso avviene entro la fine del secondo mese successivo alla periodicità di fatturazione;
- in caso di mancato incasso, decorrono i termini previsti dalla costituzione in mora, ciò comportando che l'eventuale richiesta di sospensione potrà avvenire decorsi non meno di 20 giorni dalla raccomandata di costituzione in mora;
- le tempistiche previste per l'impresa di distribuzione per l'effettiva sospensione risultano pari a 5 giorni.

Di conseguenza, a titolo di esempio, in caso di fatturazione bimestrale lo scoperto risulta pari a 5 mesi<sup>60</sup>. Inoltre, a tale scoperto deve essere detratto il livello del deposito cauzionale, dimensionato a 1 mese della fornitura.

*Q2. Ritenete che le principali criticità relative all'attuale disciplina con riferimento ai casi di cambio di venditore siano state correttamente identificate? Se no, segnalare le ulteriori criticità*

<sup>59</sup> Questo può avvenire per comportamenti opportunistici del cliente finale che, consapevole dell'applicazione del corrispettivo C<sup>MOR</sup> effettua una voltura successivamente allo *switching*. A titolo di esempio uno dei principali operatori nel settore elettrico ha segnalato come il 17% del credito ammissibile al sistema indennitario non vada a buon fine a causa di voltura del cliente finale.

<sup>60</sup> 2 mesi di erogazione più 1 mese per fatturazione più 3 mesi per scadenza pagamenti, costituzione in mora e tempi di effettiva sospensione.

### **III. ALTRI CASI SPECIFICI**

RICHIESTE DI ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA O VOLTURE RIFERITI A PUNTI RICONDUCEBILI A SITUAZIONI DI MOROSITÀ

- 4.39 In entrambi i settori, sono stati segnalati casi di richieste di riattivazione di punti precedentemente chiusi per morosità presentate, su richiesta del medesimo cliente finale, da venditori differenti da quello che aveva richiesto la chiusura per morosità. In tali casi, potrebbero riscontrarsi i potenziali comportamenti opportunistici, sopra richiamati, di clienti finali che ottengono la riattivazione della fornitura senza ottemperare alla morosità pregressa nei confronti del vecchio venditore.
- 4.40 Sono stati inoltre segnalati i casi di ulteriori comportamenti opportunistici da parte di clienti finali morosi i quali, per non avere la sospensione della fornitura o per ottenere la riattivazione dei suddetti punti senza prima pagare il debito pregresso, presentano richiesta di voltura ad esempio con l'intestazione della titolarità del punto a un parente del (precedente) cliente o attraverso il cambiamento della denominazione sociale in caso di clienti finali non domestici.

<p><i>Q3. Ritenete che le principali criticità relative all'attuale disciplina con riferimento agli altri casi siano state correttamente identificate? Se no, segnalare le ulteriori criticità</i></p>
--

## **5. Orientamenti dell'Autorità**

### **I. CONTRATTO DI FORNITURA IN ESSERE**

CASI SPECIFICI RELATIVI ALLE MODALITÀ DI COSTITUZIONE IN MORA

- 5.1 Al fine di considerare i casi di successivo inadempimento di un cliente finale già costituito in mora per inadempimenti differenti, si intende confermare che, qualora il cliente abbia pagato la fattura oggetto dell'intimazione, il venditore sia tenuto a riattivare la fornitura anche nel caso di fatture successive non pagate qualora per queste sia scaduto il termine di pagamento ma non sia stata effettuata la costituzione in mora ai sensi della regolazione. Ciò in ragione delle finalità di tutela del cliente, perseguita dalla disciplina dell'Autorità che subordina la sospensione della fornitura alla preventiva costituzione in mora del cliente. Mediante la costituzione in mora, infatti, al cliente finale viene dato avviso dell'inadempimento per il quale si procederà alla sospensione, ed è assegnato un termine per evitare la conseguenza di tale inadempimento. Tali esigenze informative devono essere garantite per ogni inadempimento.

- 5.2 Di conseguenza al fine di poter effettuare la sospensione della fornitura, o per poter non riattivare la fornitura, occorrerebbe che tutte le fatture non pagate siano considerate nell'ambito della comunicazione di costituzione in mora. Le fatture emesse successivamente alla sospensione, quindi, in caso di mancato pagamento dovranno essere oggetto di apposito sollecito di pagamento entro un termine e solo, in caso di mancato rispetto di detto termine, potrà esserne richiesta un'ulteriore sospensione.
- 5.3 Da ciò consegue che, in una situazione in cui il venditore effettua una costituzione in mora per una fattura non pagata ed emessa successivamente alla sospensione del punto per morosità, il venditore medesimo dovrà provvedere ad effettuare la riattivazione della fornitura qualora il cliente finale abbia ottemperato al pagamento dell'intero importo del credito costituito in mora e qualora non siano ancora maturati i termini di pagamento previsti dalla seconda costituzione in mora per la fattura non pagata.

*Q4. Condividete gli orientamenti dell'Autorità in merito agli interventi specifici in tema di costituzione in mora? Se no indicare potenziali criticità ed interventi alternativi*

#### INTERVENTI SULLA RATEIZZAZIONE

- 5.4 In tema di rateizzazione, l'Autorità intende considerare i possibili interventi volti a tutelare il cliente finale relativamente alla messa a disposizione in tempo utile delle informazioni necessarie per poter richiedere la rateizzazione. Tali interventi verranno disciplinati con esclusivo riferimento ai clienti finali serviti in maggior tutela o nel servizio di tutela, in ragione del fatto che nel mercato libero le modalità di rateizzazione sono disciplinate liberamente nel contratto.
- 5.5 Come già avvenuto per la procedura di costituzione in mora<sup>61</sup>, si potrebbe valutare l'inserimento di alcune previsioni anche relativamente alla trasmissione al cliente finale delle fatture. In particolare si potrebbe prevedere un termine massimo intercorrente tra la data di emissione della fattura e la data di consegna al vettore postale qualora l'esercente la vendita non sia in grado di documentare la data di invio nella fattura stessa. Tale ipotesi, tuttavia, potrebbe aumentare l'onerosità complessiva delle procedure di invio delle fatture e, peraltro, potrebbe non essere facilmente verificabile il rispetto del termine massimo imposto al venditore.

---

<sup>61</sup> Si veda, a tale proposito l'intervento di cui alla deliberazione n. 67/2013/R/com, in cui sono state dettate tempistiche più certe e verificabili per la consegna della comunicazione di costituzione in mora al vettore postale e per il compimento degli atti successivi.

- 5.6 Una soluzione alternativa comporterebbe l'allungamento dei termini per l'eventuale richiesta di rateizzazione, prevedendo che i medesimi termini di richiesta debbano essere presentati decorso un periodo minimo di 10 giorni dalla scadenza del pagamento della bolletta. Tale intervento comporterebbe una maggiore semplicità gestionale ma aumenterebbe il periodo di scoperto complessivo del venditore.
- 5.7 E' peraltro opportuno segnalare come tale problematica potrebbe ridursi notevolmente in caso di invio delle fatture e relative comunicazioni tramite supporto elettronico (ad esempio: via mail). Di conseguenza, l'Autorità intende considerare gli interventi sopra prospettati come soluzioni di breve periodo e valutare, come intervento di lungo periodo, forme che incentivino invio delle fatture e relative comunicazioni tramite supporto elettronico. A tale fine, si intende prevedere che i tempi di pagamento in caso di fatturazione trasmessa in formato elettronico siano maggiori rispetto a quelli relativi alla fattura via posta ordinaria.
- 5.8 In merito alla richiesta di incremento delle fattispecie in cui è possibile concedere la rateizzazione delle fatture, come strumento di ulteriore tutela del cliente finale buon pagatore, a seguito di situazioni di temporanea difficoltà economica, l'Autorità non ritiene opportuno, in questa sede effettuare ulteriori approfondimenti. Tale intendimento trova le sue ragioni nel fatto che l'Autorità, con deliberazione 12 giugno 2014, 273/2014/l/com ha già effettuato una Segnalazione alla Presidenza del Consiglio dei Ministri, al Ministro dello Sviluppo Economico, al Ministro dell'Economia e delle Finanze, al Ministro del Lavoro e delle Politiche Sociali, in merito alla disciplina dei bonus elettrico e gas e con un apposito documento di consultazione (DCO 468/2014/R/com) presenta alcuni orientamenti tesi ad ampliare le fattispecie oggetto di rateizzazione a favore dei clienti economicamente disagiati a cui è stato riconosciuto il bonus sociale elettrico e/o gas proprio al fine di ridurre i possibili casi di morosità.
- 5.9 Inoltre, allo stato, un intervento in tema di ulteriore tutela del cliente finale buon pagatore comporterebbe una notevole complessità amministrativa e gestionale per gli operatori coinvolti soprattutto in relazione alla necessità di identificare i clienti che dovrebbero beneficiare di tale possibilità, anche al fine di escludere i soggetti che mettono in atto comportamenti opportunistici o spesso morosi<sup>62</sup> dal

---

<sup>62</sup> Ai fini dell'identificazione dei suddetti clienti verrebbero, a titolo di esempio, considerati:

- i clienti che hanno effettuato almeno un numero minimo (da definire rispetto ad un valore ritenuto congruo) di *switching* nel corso degli ultimi 12 mesi o fatto, sempre nel corso degli ultimi 12 mesi, volture con riferimento a punti oggetto di richiesta di sospensione che comportano il cambio della titolarità del punto da un cliente ad un nuovo cliente che ha un legame con il precedente;
- i clienti che non abbiano provveduto nei termini di scadenza al pagamento dei corrispettivi relativi ad almeno 2/3 fatture, anche non consecutive, emesse nell'arco del periodo di contratto e, qualora

beneficio della rateizzazione proposta. Occorre infine considerare che, ai fini della verifica che il cliente non abbia avuto comportamenti opportunistici, sarebbe indispensabile utilizzare informazioni a disposizione di altri operatori (es. Gestore del Sistema Indennitario, distributori, venditori precedenti) ciò comportando l'esigenza del funzionamento del SII prima della loro implementazione.

*Q5. Condividete gli orientamenti dell'Autorità in merito alla rateizzazione? Se no indicare potenziali criticità ed eventuali interventi alternativi*

#### SOSPENSIONE E PROCEDURE DI GESTIONE DELLE CONTROVERSIE

- 5.10 L'Autorità non ritiene implementabile la possibilità che la mera presentazione di un reclamo presso lo Sportello comporti la sospensione delle procedure di morosità. Il blocco delle procedure di morosità per la mera presentazione di un reclamo allo Sportello non appare infatti praticabile, in quanto potrebbe dare luogo alla presentazione di reclami pretestuosi. Neppure una valutazione caso per caso da parte dello Sportello circa l'esistenza del *fumus* di fondatezza del reclamo pare praticabile, in quanto lascerebbe margini di discrezionalità in capo a un soggetto di cui l'Autorità si avvale ex lege per il trattamento dei reclami ma che non può esercitare poteri autoritativi. Peraltro nell'ambito del procedimento di razionalizzazione del sistema di tutela dei clienti finali, avviato con la deliberazione 7 agosto 2014, 410/2014/E/com verranno valutate anche le attuali criticità in termini di gestione dei reclami e l'opportunità di prevedere ulteriori modalità che incentivino il venditore ad una gestione efficiente dei reclami e, di conseguenza, del servizio.
- 5.11 Con riferimento all'introduzione obbligatoria della sospensione dell'autotutela in caso di avvio di una procedura conciliativa presso il Servizio di Conciliazione, l'Autorità ritiene che la positività della linea adottata, che lascia alla volontarietà la sospensione delle azioni di autotutela sia stata confermata dai dati del primo anno di operatività del Servizio Conciliazione. Infatti, già in questa prima fase, è emerso che la maggior parte degli esercenti aderenti alle conciliazioni ha adottato la prassi di sospendere, in corso di procedura, le azioni di recupero dei

---

superiore all'anno, nell'arco degli ultimi 365 giorni di fornitura effettivi nei confronti del medesimo esercente nel rispetto della periodicità di fatturazione prevista dal contratto, purché per almeno una di esse sia stata avviata la procedura di sospensione della fornitura e le fatture non si riferiscano a importi per ricostruzione dei consumi in seguito ad accertato malfunzionamento del misuratore nonché qualora l'esercente la vendita abbia provveduto nei tempi previsti dalla delibera ARG/com 164/08 a fornire una risposta motivata ad una eventuale richiesta di rettifica di fatturazione o ad un reclamo inerente i corrispettivi non pagati.

crediti vantati, sviluppando una best practice nell'ambito delle attività di autoregolamentazione degli esercenti medesimi a vantaggio dei clienti finali, senza la necessità di introduzione di obblighi.

- 5.12 Inoltre, secondo gli orientamenti esposti dall'Autorità nel documento per la consultazione 31 luglio 2014, n. 377/2014/E/com, l'eventuale imposizione di un sospensione delle azioni di autotutela appare una previsione non in linea con l'ipotizzato impegno partecipativo assumibile dall'operatore con riferimento agli incontri conciliativi (sia autodeterminato, sia connesso a obblighi di servizio pubblico, sia derivante da interventi di tipo reputazionale), che l'Autorità ha inteso invece valorizzare poiché ritenuto elemento chiave per garantire un'effettiva tutela del cliente finale attraverso la reale disponibilità di strumenti efficaci di risoluzione alternativa delle controversie.

*Q6. Condividete gli orientamenti dell'Autorità in merito al mantenimento delle attuale regolazione relativa alle procedure di sospensione della fornitura in caso di controversie?*

#### INTERVENTI SULLE ATTIVITÀ DEI DISTRIBUTORI

- 5.13 L'Autorità intende prevedere un intervento volto a incrementare il livello degli indennizzi che attualmente i medesimi distributori sono tenuti a corrispondere. Potrebbero inoltre essere valutati anche interventi di lungo periodo volti a definire meccanismi di monitoraggio con apposite penalità più specifiche relativamente al rispetto degli obblighi e delle procedure di sospensione della fornitura, sia nel settore elettrico che nel settore del gas naturale.
- 5.14 In particolare, si potrebbe definire una disciplina che preveda, oltre agli indennizzi automatici:
- l'individuazione di parametri prestazionali che misurano la coerenza o il disallineamento fra le prestazioni del distributore e quanto richiesto dalla regolazione;
  - la previsione di una penale (o, eventualmente, di un premio) a seconda della prestazione svolta.
- 5.15 A tale fine, dovrebbe essere implementato un apposito monitoraggio del rispetto delle tempistiche attualmente previste con una relativa specifica raccolta dati ed attività di verifica da parte dell'Autorità. La componente relativa alla penale potrebbe essere commisurata al costo della prestazione ed essere crescente fino ad un livello massimo anche maggiore degli importi relativi ai corrispettivi di distribuzione riconosciuti.

- 5.16 In alternativa ai suddetti interventi di lungo periodo potrebbe essere previsto che, nei casi di applicazione dell'indennizzo a carico dei distributori, sia effettuata la sospensione dei termini di pagamento del servizio di trasporto. Tale sospensione potrebbe riguardare l'energia elettrica prelevata dai suddetti punti dalla data dell'ultima fattura emessa dal distributore.
- 5.17 Inoltre, con riferimento al settore del gas naturale, si potrebbero considerare degli ulteriori specifici interventi volti ad incrementare, qualora necessario, il numero minimo di tentativi di interventi di chiusura sulla base della CMS e CSS. A tale proposito si potrebbe valutare se:
- a) prevedere che ciascun venditore possa utilizzare la CSS al medesimo spettante eventualmente non utilizzata in altri impianti del medesimo ambito di distribuzione del singolo distributore;
  - b) prevedere che, previo pagamento di un corrispettivo il cui livello massimo è definito dall'Autorità, l'impresa di distribuzione metta a disposizione ulteriori livelli di capacità di sospensione.
- 5.18 Infine, con riferimento al settore elettrico, si potrebbe introdurre una regolazione analoga a quella prevista per il settore del gas naturale, anche attraverso la previsione di una procedura che comporti l'intervento di interruzione fisica del punto, applicabile nei casi in cui il distributore non riesca ad effettuare la sospensione della fornitura:
- a) in quanto il punto di prelievo non dotato di misuratore elettronico, risulta inaccessibile: in tali casi si potrebbe implementare una specifica procedura di interruzione dell'alimentazione del punto di prelievo;
  - b) a causa di un malfunzionamento del misuratore elettronico: in tali fattispecie il distributore dovrebbe processare la richiesta di chiusura della fornitura del punto di prelievo secondo le medesime modalità previste dalla deliberazione ARG/elt 04/08 per i punti di prelievo non dotati di misuratore elettronico messo in servizio e, qualora tale procedura non vada a buon fine, prevedere l'intervento di interruzione dell'alimentazione di cui alla precedente lettera a).

*Q7. Condividete gli orientamenti dell'Autorità volti ad aumentare la responsabilità del distributore? Se no indicare potenziali criticità ed interventi alternativi*

*Q8. Quali ulteriori interventi specifici dovrebbero essere identificati in tema di aumento della capacità di sospensione nel settore del gas naturale?*

*Q9. Condividete gli orientamenti dell’Autorità per la regolazione, nel settore elettrico, dei casi di punti di prelievo dotati di misuratore elettronico non funzionante o misuratore non elettronico inaccessibile?*

#### CASI DI MANCATA COINCIDENZA TRA UTENTE E VENDITORE

- 5.19 L’attuale disciplina prevista dalla deliberazione ARG/elt 4/08 e dal TIMG dovrebbe essere integrata per tenere conto dei casi in cui l’utente della rete non sia la controparte diretta del cliente finale. In particolare, al fine di consentire all’utente della rete, di poter esercitare correttamente il proprio diritto di sospendere la fornitura prestata a un venditore al dettaglio sul punto del medesimo cliente, l’Autorità intende introdurre una ulteriore specifica procedura di sospensione<sup>63</sup>.
- 5.20 In tale nuova regolazione, tuttavia, l’Autorità ritiene necessario garantire al cliente finale un’adeguata informazione delle azioni dell’utente della rete, nonché un congruo preavviso per consentire al medesimo cliente di porre in essere le azioni necessarie a evitare la disalimentazione del proprio punto.
- 5.21 A tutela del cliente finale, infatti, dovrebbero essere previsti specifici obblighi dei soggetti coinvolti. In particolare, si intende prevedere che:
- a) il venditore controparte del cliente finale comunichi al cliente finale l’utente della rete;
  - b) l’utente della rete informi il cliente finale, qualora eserciti l’eccezione di inadempimento nei confronti del venditore, degli effetti di tale esercizio, indicando al medesimo cliente la possibilità di poter cambiare fornitore;
  - c) l’eccezione di inadempimento dei confronti del venditore non può avere efficacia se non decorso un tempo congruo affinché il cliente finale possa effettivamente cambiare fornitore.
- 5.22 Tra le azioni a tutela del cliente finale, oltre alla conclusione da parte del cliente di un contratto di fornitura con un nuovo venditore (eventualmente il medesimo utente della rete), si potrebbe inoltre prefigurare la possibilità per il cliente di provvedere al pagamento del debito del proprio venditore (per la quota relativa al suo punto di prelievo) con surrogazione nella posizione dell’utente della rete.
- 5.23 Infine si intende considerare se risulta necessario un’apposita informativa nei confronti dei clienti finali, relativamente al caso in cui l’utente della rete risolva il contratto di fornitura con il proprio venditore al dettaglio, al fine di evitare l’attivazione dei servizi di ultima istanza. Anche in tali casi, infatti, l’Autorità

---

<sup>63</sup> Ulteriore a quella attualmente prevista in caso di morosità del cliente finale, nonché a quella prefigurata nei successivi punti in attuazione delle previsioni della Legge Fallimentare

potrebbe integrare la disciplina vigente con disposizioni simili a quelle prefigurate nel precedente paragrafo 5.21.

*Q10. Condividete gli orientamenti dell’Autorità in caso di mancata coincidenza tra utente e venditore? Se no indicare potenziali criticità ed interventi alternativi*

#### CLIENTI SOTTOPOSTI A PROCEDURE CONCURSUALI

- 5.24 Al fine di tenere conto della sospensione dell’esecuzione del contratto derivante da specifici interventi della legge fallimentare, l’Autorità intende integrare quanto attualmente previsto dalla deliberazione ARG/elt 4/08 e dal TIMG.
- 5.25 In particolare, si intende introdurre una ulteriore procedura di intervento di sospensione della fornitura che prescinde dalla preventiva costituzione in mora del cliente non essendo questi necessariamente inadempiente e che il venditore potrà presentare al distributore con riferimento ai casi previsti dall’articolo 72 della Legge Fallimentare.
- 5.26 Con riferimento alla possibilità di permettere la risoluzione del contratto di fornitura al venditore diverso dai soggetti che erogano i servizi di ultima istanza in caso di concordato preventivo si ricorda che ciò dovrebbe comportare un intervento di modifica della Legge Fallimentare. Peraltro l’Autorità ritiene che un simile intervento non sia coerente con gli obiettivi prospettati nel presente documento per la consultazione in quanto, da un lato, comporterebbe un aumento dell’onerosità complessiva per i clienti finali<sup>64</sup> e dall’altro inciderebbe profondamente sull’attività di vendita e sulle politiche di efficiente gestione del credito (anche nell’ambito della fase pre-contrattuale) che il singolo venditore del mercato libero dovrebbe porre in essere.

*Q11. Si ritiene debbano essere implementati ulteriori interventi sul tema di clienti sottoposti a procedure concorsuali?*

---

<sup>64</sup> Si avrebbe infatti l’attivazione dei servizi di ultima istanza e, in ragione delle previsioni sopra riportate circa i meccanismi di copertura degli oneri morosità, un aumento degli oneri da socializzare tenuto conto dell’alta probabilità di mancato pagamento delle forniture di un cliente sottoposto a procedura concorsuale.

## II. CAMBIO DEL VENDITORE

### SWITCHING CON RISERVA E CESSIONE DEL CREDITO TRA VENDITORI DEL MERCATO LIBERO

- 5.27 L'utilizzo dell'istituto dello *switching* con riserva può essere incrementato attraverso interventi sui tempi di presentazione della richiesta di *switching* e sui flussi di comunicazione degli operatori coinvolti.
- 5.28 La riduzione delle tempistiche potrebbe essere più efficacemente effettuata, per quanto riguarda il settore elettrico, nell'ambito della futura implementazione del SII. Per quanto riguarda il settore del gas naturale, invece, una riduzione delle tempistiche attualmente previste potrebbe essere implementata nell'ambito del percorso di standardizzazione che si sta effettuando su tale processo.
- 5.29 Nelle more dell'implementazione di tali interventi, le potenzialità dello strumento potrebbero comunque essere aumentate prevedendo che successivamente a una richiesta di *switching* con riserva non possano essere presentate, da parte di altri venditori, ulteriori richieste di *switching*. Peraltro tale intervento potrebbe essere esteso a tutte le richieste di *switching*.
- 5.30 Relativamente all'istituto della cessione del credito, l'Autorità ritiene che tale intervento presenti una serie di criticità sotto il profilo del bilanciamento degli interessi coinvolti<sup>65</sup> (venditore entrante e venditore uscente) e non risulti coerente con gli obiettivi delineati con il presente documento per la consultazione. Il meccanismo di cessione del credito implicherebbe infatti una riduzione del rischio di mancato pagamento del venditore uscente, ossia di un rischio tipico dell'attività di impresa, quale l'attività di vendita svolta nel libero mercato, rischio che può essere coperto dal venditore con gli strumenti ordinari a sua disposizione. Inoltre, l'intervento potrebbe comportare un incremento della morosità per gli esercenti i servizi di ultima istanza<sup>66</sup> se la suddetta procedura dovesse trovare applicazione anche per le attivazioni di tali servizi.
- 5.31 D'altra parte, l'Autorità intende consultare orientamenti circa soluzioni alternative alla cessione del credito obbligatoria volte a tenere comunque conto delle esigenze segnalate dagli operatori sul tema.

---

<sup>65</sup> Come sopra evidenziato, nell'attuale regolazione, l'Autorità ha previsto l'istituto della cessione del credito, a tutela del credito dell'esercente la salvaguardia o del FD<sub>D</sub> come una misura di carattere eccezionale, connessa alle forti connotazioni pubblicistiche del servizio di salvaguardia/servizio di default e, soprattutto, ha limitato la cessione solamente per specifici crediti relativi alle ultime fatture emesse. Un altro caso di cessione credito è contemplato dalla delibera 6/2013/R/com sul sisma in Emilia Romagna in ragione dell'eccezionalità dell'evento e della previsione di specifici obblighi a tutela dei clienti finali (sospensione dei pagamenti e successiva rateizzazione)

<sup>66</sup> Servizio di maggior tutela, servizio di salvaguardia, fornitura di ultima istanza e servizio di Default.

- 5.32 In primo luogo si intende valutare l'opportunità di introdurre appositi sistemi di carattere "mutualistico", ossia meccanismi basati su una partecipazione volontaria dei venditori che operano nel mercato della vendita al dettaglio<sup>67</sup>, al fine di permettere modalità di cessione del credito tra i venditori partecipanti al sistema, relativamente ai casi di *switching*<sup>68</sup>. In tali casi si dovrebbe implementare un sistema di flussi centralizzato tra i venditori che volontariamente decidono di partecipare al suddetto sistema mutualistico, che potrebbe essere gestito nell'ambito del SII.
- 5.33 In estrema sintesi, aderendo al suddetto sistema "mutualistico" (di seguito: sistema volontario di tutela del credito – SVTC) il venditore, contestualmente:
- a) assumerebbe l'impegno ad acquistare, in occasione di ogni *switching* presso un punto precedentemente servito da un altro venditore aderente al sistema, l'eventuale credito di quest'ultimo maturato nei confronti del cliente finale titolare del punto oggetto di *switching*;
  - b) acquisterebbe il diritto a cedere, al venditore aderente al sistema che ottiene lo *switching* su un punto sino ad allora da lui servito, l'eventuale credito maturato nei confronti del cliente finale.
- 5.34 In alternativa alla cessione del credito, il SVTC potrebbe perseguire la realizzazione di una sorta di mandato all'incasso del credito maturato dal venditore uscente nei confronti del cliente (e da quest'ultimo non pagato). In tale prospettiva, si potrebbe prevedere l'interposizione di un gestore centrale che, da un lato, agirebbe come mandatario all'incasso dei venditori aderenti che si trovano nella posizione di venditori uscenti e, dall'altro lato, si servirebbe degli altri venditori aderenti che agirebbero come suoi sostituti autorizzati (cfr. art. 1717 c.c.).
- 5.35 Nell'ambito della disciplina del SVTC, anche al fine di evitare inefficienze dei venditori incentivandoli comunque a mettere in essere le azioni necessarie per

---

<sup>67</sup> A tal fine, è bene ricordare che l'Autorità, dopo l'avvio della crisi economica, aveva prospettato un primo pacchetto di misure a tutela del credito nei settori regolati, ponendo in consultazione un sistema centralizzato di mandati all'incasso basato su una adesione volontaria dei venditori al dettaglio. Ciò al fine di promuovere una sinergia tra gli operatori che, a fronte del diffondersi di usi strumentali dello *switching* (c.d. turismo energetico), cooperassero per contrastare tali pratiche. La consultazione mostrò all'epoca uno scarso interesse delle imprese che ritenevano poco utile un tale sistema ai fini delle loro politiche di acquisizioni clienti. Dopo un periodo di cinque anni, con il permanere e l'aggravarsi della congiuntura economica, potrebbe essere utile porre nuovamente in consultazione meccanismi ispirati da analoghe finalità.

<sup>68</sup> In tali casi, quindi, la non partecipazione al sistema mutualistico comporterebbe che il venditore non avrebbe titolo, in forza della regolazione preposta (pur potendo farlo su base contrattuale ai sensi del Codice Civile), a cedere il credito qualora si trovi nella posizione di venditore uscente; per contro, egli non sarebbe neppure tenuto ad acquistare il credito dal venditore uscente, qualora si trovi in posizione di venditore entrante.

ottenere il pagamento del credito, potrebbe essere altresì valutato se prevedere un limite massimo relativo alla dimensione del credito oggetto della cessione (ovvero del mandato all'incasso).

5.36 Quanto alla sua concreta operatività, nell'ambito del SVTC il venditore entrante che presenta una richiesta di *switching* dovrebbe avere le seguenti informazioni sul punto oggetto di richiesta di *switching*:

- a) la presenza di una richiesta di sospensione o la comunicazione della chiusura del punto per morosità;
- b) l'indicazione dell'eventuale presenza del corrispettivo  $C^{MOR}$ ;
- c) la presenza di una o più comunicazioni di costituzione in mora del cliente finale titolare del punto con l'eventuale indicazione del credito costituito in mora.

5.37 Di fatto, il venditore entrante avrebbe a disposizione, in questo caso, le medesime informazioni relative allo *switching* con riserva nonché ulteriori informazioni che permettono di avere un quadro ancora più preciso sulla situazione di morosità del cliente finale. L'informazione in tema di costituzione in mora, a prescindere dall'avvenuta o meno sospensione della fornitura, verrebbe fornita dal venditore uscente previa apposita informativa al cliente finale. Tale informativa prevederebbe, tra i vari aspetti, che le informazioni sulla costituzione in mora siano trasferite al venditore entrante sulla base delle previsioni regolatorie che verrebbero adottate a valle della consultazione. La sopramenzionata informativa, dovesse indicare esplicitamente al cliente finale che le informazioni relative al medesimo, ed in particolare l'eventuale costituzione in mora, saranno trasmesse al venditore entrante.

5.38 Verrebbe infine dato obbligo al venditore entrante, consapevole dello stato di morosità del cliente finale attraverso le informazioni di cui al punto 5.36, che decide ugualmente di concludere il contratto con il cliente finale di acquisire dal venditore uscente il relativo credito, per l'importo indicato dal venditore uscente sulla base dell'informazione resa disponibile (qualora si optasse per il mandato all'incasso, l'obbligo del venditore entrante scatterebbe in seguito alla richiesta dell'uscente). Tale disposizione non troverebbe applicazione nel caso di attivazione dei servizi di tutela.

5.39 Una siffatta soluzione, avrebbe molteplici vantaggi:

- incentiverebbe il venditore uscente a mettere a disposizione le informazioni in suo possesso, riducendo l'asimmetria informativa con il venditore entrante;
- ridurrebbe la possibilità in capo ai clienti finali di adottare comportamenti opportunistici volti a non pagare la morosità pregressa;

- la mancata applicazione del meccanismo proposto agli esercenti i servizi di tutela impedirebbe la socializzazione di ulteriori oneri relativi alla morosità;
- non pregiudicherebbe lo sviluppo dei mercati essendo un meccanismo a partecipazione su base volontaria.

*Q12. Condividete gli orientamenti dell’Autorità in tema di switching con riserva? Se no indicare potenziali criticità ed interventi alternativi*

*Q13. Relativamente al tema della cessione del credito quale soluzione si ritiene debba essere implementata? Si ritiene invece che dovrebbero essere definiti interventi alternativi? Se si indicarli*

CESSIONE DEL CREDITO PER USCITE DAL SERVIZIO DI SALVAGUARDIA E DAL SERVIZIO DI DEFAULT

- 5.40 L’Autorità intende mantenere l’istituto della cessione del credito nei casi di uscita dei clienti dal servizio di salvaguardia e dal servizio di *default* prevedendo modifiche che, con particolare riferimento al settore elettrico, tutelino maggiormente i venditori entranti.
- 5.41 Per quanto concerne il settore elettrico, l’Autorità intende implementare, relativamente ai casi di uscita dal servizio di salvaguardia, i medesimi interventi regolatori di dettaglio inerenti ai casi di uscita dal servizio di *default* al fine di mettere a disposizione del venditore entrante le informazioni indispensabili per poter valutare il potenziale credito oggetto della cessione, garantendo al contempo al medesimo venditore di revocare la richiesta di *switching* una volta venuto a conoscenza delle suddette informazioni.
- 5.42 In particolare il soggetto responsabile dello *switching* dovrebbe mettere a disposizione del venditore entrante le informazioni relative a:
- a) il mercato di provenienza del punto di prelievo oggetto di *switching*;
  - b) la data di attivazione del servizio di salvaguardia;
  - c) la data dell’eventuale ricevimento della richiesta di chiusura del punto per morosità, qualora non ancora eseguita.
- 5.43 Inoltre l’Autorità intende integrare la regolazione relativa sia al servizio di salvaguardia sia al servizio di *default* prevedendo:
- a) l’individuazione univoca del soggetto responsabile dell’acquisto del credito;

- b) la definizione di processi standard per le comunicazioni tra distributore e venditore.
- 5.44 Per quanto riguarda infine l'individuazione univoca del soggetto che acquista il credito ceduto, in ragione del fatto che la cessione del credito opera tra venditori e attiene al rapporto con il cliente finale, l'Autorità intende esplicitare la procedura applicabile nei casi di non coincidenza tra utente della rete e venditore. In tali fattispecie, l'utente della rete sarà tenuto a trasmettere la notifica della cessione del credito al venditore sottostante comunicando altresì tale trasmissione all'esercente il servizio di salvaguardia/default.

*Q14. Condividete gli orientamenti dell'Autorità in tema di cessione del credito per uscite dai servizi di ultima istanza? Se no indicare potenziali criticità ed interventi alternativi.*

#### BLACK LIST

- 5.45 La costruzione della Banca dati degli inadempimenti contrattuali dei clienti finali del settore energetico (BICSE), secondo le modalità previste nel DCO 345/2012/R/COM redatto in coerenza con il parere positivo delle Commissioni Parlamentari<sup>69</sup>, tiene conto del bilanciamento tra gli interessi del venditore a poter effettuare una corretta valutazione della situazione contrattuale pregressa dei clienti finali e gli interessi dei clienti finali al trattamento dei dati, registrati nella BICSE, in conformità con le norme in tema di privacy.
- 5.46 In particolare, gli orientamenti contenuti nel DCO:
- a) si basano sui principi di tutela del cliente finale relativi, in primo luogo, alla separazione logica e fisica delle informazioni contenute nella BICSE rispetto ad altre banche dati e secondo criteri di protezione basati su elevate misure di sicurezza. In tal senso è sancito il principio che le suddette informazioni possano essere trattate dagli operatori solo per le finalità della BICSE, con esclusione di altre finalità quali ricerche di mercato, pubblicità, marketing;
  - b) prevedono specifiche modalità per l'informativa al cliente finale, stabilendo che il cliente finale abbia diritto di ottenere l'indicazione delle finalità e delle modalità di trattamento dei dati, attraverso una specifica informazione che indichi per quali ragioni e a quali fini i dati sono contenuti nella BICSE, con quali strumenti gli stessi vengono gestiti e a quali soggetti potranno essere

---

<sup>69</sup> Parere rilasciato sulla base degli indirizzi generali trasmessi dall'Autorità con deliberazione 163/2012.

comunicati. Il cliente ha inoltre diritto ad essere informato che al verificarsi di certi eventi i suoi dati verranno trasferiti alla BICSE;

- c) indicano le regole di dettaglio per il caricamento dei dati e di accesso dei dati da parte dei venditori, nonché per le tempistiche di aggiornamento e cancellazione delle informazioni presenti nella BICSE.
- 5.47 Le suddette modalità appaiono peraltro in linea con le proposte poste in consultazione dal Garante della Privacy nell'ambito della consultazione relativa a “*Costituzione di una banca dati dei clienti morosi nell'ambito dei servizi di comunicazione elettronica*”.
- 5.48 Come sopra ricordato, al fine di una maggiore tutela dei clienti finali e in ragione del dettaglio dei dati sulla morosità distinto per tipologie di clientela, l'Autorità intende studiare una eventuale implementazione per le sole piccole imprese, previa una apposita sperimentazione, di una banca dati sugli inadempimenti dei clienti finali.
- 5.49 La possibile sperimentazione può essere effettuata, alternativamente, attraverso l'implementazione:
- a) della BICSE così come delineata nel DCO 345/2012/R/COM per un sottoinsieme significativo di punti;
  - b) delle sole informazioni “fisiche”;
  - c) di forme alternative di messa a disposizione dei dati.
- 5.50 Relativamente alla messa a disposizione delle sole informazioni “fisiche” (lettera b) del punto 5.49) si potrebbe prevedere che, qualora il venditore abbia fornito apposita informativa al cliente finale e abbia caratteristiche per accedere alla BICSE coerenti con le previsioni del DCO 345/2012/R/COM, egli possa ottenere relativamente al singolo punto nella titolarità del cliente finale e oggetto di una richiesta di *switching* le seguenti informazioni:
- a) mercato di provenienza del punto, distinguendo tra maggior tutela, salvaguardia, servizio di default, FUI, mercato libero;
  - b) il numero di richieste di sospensione che relative al punto<sup>70</sup> negli ultimi 12 mesi dalla data della richiesta di *switching*;
  - c) il numero di volture eseguite negli ultimi 12 mesi dalla data della richiesta di *switching*;
  - d) il numero di *switching* eseguiti negli ultimi 12 mesi dalla data della richiesta di *switching*;

---

<sup>70</sup> Tale informazione, peraltro, potrebbe essere resa disponibile indipendentemente dal cliente a cui è intestata la fornitura.

- e) il numero di attivazione della fornitura eseguiti negli ultimi 12 mesi dalla data della richiesta di *switching*.
- 5.51 Con riferimento a forme alternative di messa a disposizione dei dati (lettera c) del punto 5.49) si potrebbe prevedere che siano messe a disposizione le informazioni sui clienti buoni pagatori. Questo elenco, diversamente da quello relativo alla BISCE avrebbe il vantaggio di essere di carattere volontario e, conseguentemente, verrebbero meno alcune delle criticità evidenziate dalle associazioni dei consumatori (ad esempio in tema di rischio di utilizzo per altri scopi dei dati). Il cliente potrebbe essere incentivato all'iscrizione nel suddetto elenco per i potenziali vantaggi, ad esempio in termini di riduzione del prezzo, che acquisirebbe e sarebbe quindi uno strumento per avere accedere alle offerte più convenienti sul mercato libero da parte dei clienti finali più consapevoli e per poter incentivare gli stessi venditori a formulare tali offerte ai clienti compresi nella lista dei clienti buoni pagatori.
- 5.52 Per contro, appare opportuno sottolineare come il carattere di volontarietà del suddetto elenco potrebbe comportare che pochi clienti decidano di iscriversi. Peraltro la costruzione dell'elenco dovrebbe essere effettuata considerando le informazioni analoghe a quelle che erano previste per la BICSE, ciò comportando la necessità dell'esistenza del SSI con un RCU che incorpora tutte le informazioni rilevanti, quali ad esempio i dati sulle sospensioni dei punti per morosità dei clienti finali.

*Q15. Condividete gli orientamenti dell'Autorità in tema di definizione di un elenco sperimentale per i clienti non domestici? Se no indicare potenziali criticità.*

*Q16. Quale tra le soluzioni prospettate si ritiene preferibile?*

#### SISTEMA INDENNITARIO

- 5.53 Per quanto riguarda le possibili semplificazioni dell'attuale regolazione del Sistema Indennitario, si intende modificare l'attuale regolazione per le richieste di annullamento e sospensione delle richieste di indennizzo (di seguito RdI), e conseguentemente dell'applicazione del  $C^{MOR}$ . In particolare, si intende prevedere che:
- a) vengano posticipate di un mese, al fine di permettere al venditore entrante di avere a disposizione un tempo congruo per concludere l'iter procedurale che, in caso di inadempimento, porta dalla fatturazione del  $C^{MOR}$  al cliente finale alla sospensione della fornitura per morosità ed eventualmente alla risoluzione per inadempimento del contratto col cliente finale e infine al

corretto invio al distributore della comunicazione di tale sopravvenuta risoluzione<sup>71</sup>:

- la data a partire dalla quale il distributore è tenuto a fatturare il  $C^{MOR}$  all' esercente entrante, attualmente fissate a sei mesi dopo la comunicazione dell' accettazione dalla RdI;
  - la data in cui il distributore è tenuto a verificare lo stato del punto quale condizione per la sospensione o l' annullamento della RdI, attualmente fissate a cinque mesi dopo la suddetta comunicazione.
- b) la sospensione e l' annullamento delle RdI siano concesse anche nei casi in cui il tentativo di sospensione della fornitura per morosità abbia avuto esito negativo e, al primo giorno del settimo mese dalla comunicazione dell' accettazione della RdI, il punto oggetto dell' applicazione del  $C^{MOR}$  sia ancora attivo. Tale previsione fornirebbe una tutela nei confronti dell' esercente entrante che mette in atto tutte le azioni a sua disposizione (fatturazione de  $C^{MOR}$ , sollecito del pagamento con costituzione in mora e successiva richiesta di sospensione) per far sì che l' indennizzo venga pagato dal cliente finale che ha generato gli oneri della morosità, nonostante tali azioni non abbiano avuto esito per cause non imputabili all' esercente medesimo;
- c) l' annullamento delle RdI sia concesso anche nei casi di voltura<sup>72</sup> del cliente finale successiva alla comunicazione di cui al punto a);
- d) la sospensione e l' annullamento della RdI non siano più subordinate ad una richiesta da parte dell' esercente entrante, ma da una comunicazione che il distributore è tenuto ad inviare automaticamente al Gestore nel corso del settimo mese dalla comunicazione dell' accettazione della richiesta di indennizzo; in particolare il distributore dovrà comunicare che al primo giorno di tale mese il punto è:
1. sospeso,
  2. attivo, ma è stato oggetto di richieste di sospensione per morosità il cui intervento ha avuto esito negativo,
  3. disattivo,
  4. stato oggetto di voltura del cliente finale.

---

<sup>71</sup> Di cui all' articolo 7bis dell' Allegato A della deliberazione ARG/elt 04/08.

<sup>72</sup> Coerentemente con gli orientamenti espressi sul tema della voltura, si ritiene di non accogliere la proposta di estendere l' applicazione dell' indennizzo anche ai casi in cui venga meno la corrispondenza tra punto di prelievo e codice fiscale.

- e) il Gestore, ricevuta la comunicazione di cui al punto d), provveda a sospendere la RdI nel primo e nel secondo caso o ad annullarla nel terzo e nel quarto, informandone l'uscente, il distributore stesso e la Cassa.
- f) il distributore, nei mesi successivi alla comunicazione di cui alla lettera d), con riferimento ai casi di punti sospesi per morosità per cui la RdI è stata sospesa, comunichi le variazioni dello stato di tali punti e il Gestore, coerentemente con quanto comunicato dal distributore, provveda a revocare la sospensione della RdI, nei casi di riattivazione del punto, o ad annullarla, nei casi di successiva disattivazione.
- 5.54 Le modifiche sopra elencate comporterebbero un ribilanciamento degli oneri informativi e gestionali tra esercente la vendita entrante e distributore, ma nel complesso porterebbero ad una generale semplificazione dei flussi informativi, anche grazie alla standardizzazione della comunicazione sugli stati dei punti oggetto di RdI che il distributore dovrebbe inviare al Gestore.
- 5.55 In merito alla proposta di eliminare l'istituto della sospensione della RdI volta a permetterne direttamente l'annullamento, l'Autorità non intende accogliere tale proposta. Tale istituto è infatti stato introdotto con la deliberazione 99/2012/R/eel al fine di bilanciare le tutele nei confronti di situazioni di inadempimento previste, da un lato, per l'esercente uscente e, dall'altro, per l'entrante. Eliminare tale istituto implicherebbe ridurre le tutele nei confronti dell'uscente anche in quei casi in cui il cliente finale paga la fattura contenente il  $C^{MOR}$  in seguito alla sospensione della fornitura per morosità, indotta dal precedente mancato pagamento della medesima fattura. Ciò renderebbe meno efficace il sistema indennitario proprio in merito ad uno degli aspetti fondanti della sua disciplina: il principio secondo cui l'onere della morosità va fatto ricadere sul cliente finale che lo ha generato, al fine di ridurre gli oneri posti a carico della generalità dei clienti finali.
- 5.56 Rispetto all'opportunità di estendere l'applicazione del Sistema Indennitario anche ai clienti di media tensione, occorre considerare come ciò non sarebbe coerente con la scelta di limitare il Sistema Indennitario ai clienti di massa per i quali gli strumenti di tutela del credito già previsti dall'ordinamento potrebbero essere particolarmente onerosi rispetto all'ammontare del credito rimasto insoluto, rendendo conseguentemente eccessivamente onerosa la tutela del credito nei confronti dei clienti di piccola dimensione, e dunque anche la loro l'acquisizione di clienti di piccola dimensione.
- 5.57 Per quanto riguarda la mancata applicazione del Sistema Indennitario ai casi di ricostruzione dei consumi per malfunzionamento del misuratore o di reclami per cui l'esercente non abbia risposto in maniera motivata, si evidenzia che tale previsione è necessaria a dare adeguate tutele al cliente finale, in ragione della criticità che tale strumento può comunque avere anche nei confronti del cliente finale.

- 5.58 Una modifica delle modalità di quantificazione dell'indennizzo ai fini di un suo incremento comporterebbe potenziali maggiori criticità per il venditore entrante. Sul tema una soluzione alternativa a tale modifica potrebbe essere quella di aumentare, per i servizi di tutela, il livello del deposito cauzionale. Tale intervento avrebbe anche un impatto sul mercato libero, in quanto il livello del deposito cauzionale sui servizi di tutela costituisce riferimento per il mercato libero. L'Autorità anche in ragione del complesso di interventi al momento valutati, ritiene comunque di non provvedere, al momento, ad un incremento del livello del corrispettivo  $C^{MOR}$  e del deposito cauzionale.
- 5.59 L'Autorità ritiene invece opportuno valutare l'estensione al settore del gas naturale del Sistema Indennitario, estensione che potrebbe essere fatta a valle del processo di accreditamento degli operatori nel settore del gas nell'ambito del SII. Il Sistema indennitario dovrebbe in questo caso essere riferito a:
- a) clienti domestici;
  - b) clienti non domestici con consumi fino a 50.000 smc/anno;
- 5.60 Il funzionamento del Sistema Indennitario nel settore del gas naturale dovrebbe essere del tutto analogo a quello previsto per il settore elettrico. In questo caso, tuttavia, occorre considerare che ai fini della quantificazione del livello del credito e del corrispettivo  $C^{MOR}$  si dovrà opportunamente valutare:
- a) come tenere conto della stagionalità dei consumi, e quindi degli importi fatturati ai clienti finali;
  - b) l'opportunità di aumentare ulteriormente i livelli della capacità mensile di sospensione (CMS), di cui al TIMG, al fine di garantire l'efficacia del sistema indennitario sia in merito alla reale capacità dell'esercente entrante di incassare il  $C^{MOR}$  sia in merito alla tutela che gli istituti dell'annullamento e della sospensione della RdI forniscono a tale esercente.

*Q17. Condividete gli orientamenti dell'Autorità in tema di Sistema Indennitario? Se no indicare potenziali criticità ed interventi alternativi*

### **III. ALTRI CASI SPECIFICI**

- 5.61 L'Autorità ritiene, al momento, di non dover effettuare interventi volti a condizionare la richiesta di attivazione della fornitura/voltura al deposito, da parte del cliente finale, di una somma pari all'intera morosità pregressa del cliente finale o interventi legati alla riduzione di potenziali comportamenti opportunistici dei clienti finali.

- 5.62 Infatti tali interventi comporterebbero, in primo luogo, l'implementazione di numerosi ed ulteriori flussi informativi tra i diversi operatori coinvolti, con la definizione di apposite procedure che permettano di evidenziare per ciascun punto nella titolarità del cliente finale la presenza di morosità pregressa e le relative vicende (anche in termini di avvenuto pagamento della medesima).
- 5.63 Nel caso di voltura, l'addebito della morosità pregressa (o di parte di essa) non potrebbe essere fatta a tutti i soggetti che richiedono la voltura di un punto sospeso per morosità o per il quale è in atto una richiesta di sospensione, in quanto l'attivazione della fornitura di un nuovo cliente, anche nei casi in cui questi non abbia alcun legame con il precedente, non può essere subordinata all'estinzione di un debito del vecchio cliente. In tale ottica, quindi, l'addebito della morosità pregressa dovrebbe essere limitato ai soli casi in cui il soggetto che richiede la voltura di un punto sospeso abbia un legame con il precedente cliente moroso (sempre che tale approccio sia sostenibile in virtù dell'orientamento della giurisprudenza). Ciò comporterebbe, in primo luogo, la necessità di prevedere la metodologia di verifica del legame (ad esempio: rapporto di parentela, verifica dell'eventuale identità dei soci) che potrebbe risultare alquanto critica e complicata. Inoltre tale identificazione comporterebbe l'esigenza di definire una specifica procedura, con ulteriori potenziali criticità anche di carattere procedurale e operativo<sup>73</sup>.
- 5.64 Di conseguenza l'Autorità ritiene che, al momento non debbano essere effettuati specifici interventi relativamente alla voltura/attivazione. Peraltro gli interventi volti a standardizzare il processo di voltura nonché le previsioni del DL casa<sup>74</sup> sono già stati implementati, per il solo settore elettrico, con deliberazione 31 luglio 2014, n. 398/2014/R/eel recante "Disposizioni funzionali all'acquisizione della titolarità di un punto di prelievo attivo da parte di un cliente finale. Regolazione della voltura nel settore elettrico". Tali elementi, comportando anche specifiche modalità affinché il cliente finale dimostri di avere titolo a divenire il soggetto titolare del punto sono elementi già di per se essenziali volti alla diminuzione di comportamenti opportunistici da parte dei clienti finali.

---

<sup>73</sup> Bisognerebbe infatti identificare non solo i casi di legame con il precedente cliente per i clienti domestici (in cui ad esempio si potrebbe richiedere la presenza o meno di un rapporto di parentela), ma anche in caso di clienti non domestici.

<sup>74</sup> Si veda a tal proposito la Legge 23 maggio 2014, n. 80 di conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 28 marzo 2014, n. 47, recante misure urgenti per l'emergenza abitativa, per il mercato delle costruzioni e per Expo 2015.

### SINTESI DEGLI INTERVENTI

5.65 Gli orientamenti dell’Autorità in tema di minimizzazione del rischio creditizio e i relativi interventi proposti sono schematizzati nella successiva Tabella.

Area tematica	Specifica tematica	Sintesi intervento
Contratto di fornitura in essere	a) <i>Casi specifici di modalità costituzione in mora</i>	Riconferma che la riattivazione della fornitura a seguito di pagamento da parte del cliente finale di fattura oggetto di intimazione debba avvenire anche in presenza di successivi inadempimenti non ancora costituiti in mora o, qualora costituiti, nei casi in cui non siano maturati i termini di pagamento previsti.
	b) <i>Interventi su rateizzazione</i>	Nel <b>breve periodo</b> inserimento di specifiche previsioni sulle tempistiche tra emissione fattura e data consegna al vettore o, in alternativa, allungamento termini per richiesta rateizzazione. Nel <b>lungo periodo</b> incentivare invio di fatture e comunicazioni in formato elettronico.
	c) <i>Sospensione e procedure di gestione delle controversie</i>	Nessun intervento specifico
	d) <i>Interventi su attività distributori</i>	Nel <b>breve periodo</b> incremento degli indennizzi attualmente previsti. Nel <b>lungo periodo</b> previsione di un meccanismo di monitoraggio delle prestazioni dei distributori con premi/penalità o in alternativa, in caso di applicazione degli indennizzi, sospensione del pagamento dei servizi di trasporto. Nel gas prevedere modalità di incremento dei tentativi di chiusura sulla base di CMS e CSS. Nel settore elettrico introdurre procedure di interruzione fornitura analoga a quella gas.
	e) <i>Mancata coincidenza utente - venditore</i>	Consentire all’utente della rete di poter sospendere la fornitura prestata al venditore sul punto, introducendo altresì apposite tutele per il cliente finale per evitare la disalimentazione.
	f) <i>Clienti finali sottoposti a procedure concorsuali</i>	Definizione di una specifica procedura di intervento di sospensione della fornitura con riferimento ai casi di cui all’articolo 72 della Legge Fallimentare.
	g) <i>Clienti non disalimentabili</i>	Previsione di definizione di dettaglio.
Cambio di venditore	a) <i>Switching con riserva</i>	Nel <b>breve periodo</b> previsione che successivamente a una richiesta di <i>switching con riserva</i> non possano essere presentate, da parte di altri venditori, successive richieste di <i>switching</i> . Nel <b>lungo periodo</b> riduzione delle tempistiche relative alle richieste di <i>switching con riserva</i> ,

	<i>b) Procedure di cessione del credito tra venditori sul mercato libero</i>	Nessun intervento specifico obbligatorio. In alternativa prevedere sistemi di carattere mutualistico su partecipazione volontaria (Sistema volontario di tutela del credito o mandato all'incasso).
	<i>c) Cessione del credito per uscite da salvaguardia e default</i>	Implementazione per il settore elettrico degli interventi regolatori già previsti per il settore gas volti ad aumentare l'informazione del venditore entrante e individuazione univoca del soggetto che acquista il credito ceduto.
	<i>d) Black list/White list</i>	Eventuale implementazione per le sole PMI previa apposita sperimentazione.
	<i>e) Sistema indennitario</i>	Possibili interventi di semplificazione delle procedure. Valutazione dell'eventuale estensione del meccanismo anche al settore gas
Altri casi specifici	<i>a) Interventi su richiesta di attivazione /voltura della fornitura</i>	Nessun intervento specifico nel breve periodo