

DELIBERAZIONE 9 GIUGNO 2016
302/2016/R/COM

MODALITÀ E TEMPISTICHE RELATIVE ALLA DISCIPLINA DEL RECESSO DAI
CONTRATTI DI FORNITURA

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

Nella riunione del 9 giugno 2016

VISTI

- la direttiva 2009/72/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 13 luglio 2009, relativa a norme comuni per il mercato interno dell'energia elettrica (di seguito: Direttiva 2009/72/CE);
- la direttiva 2009/73/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 13 luglio 2009, relativa a norme comuni per il mercato interno del gas naturale (di seguito: Direttiva 2009/73/CE);
- la legge 14 novembre 1995, n. 481 e sue modifiche e integrazioni (legge 481/95);
- il decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79;
- il decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164;
- la legge 3 agosto 2007, n. 125, che ha convertito, con modificazioni, il decreto legge 18 giugno 2007, n. 73;
- la legge 13 agosto 2010, n. 129 (di seguito: legge 129/10);
- il decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93 (di seguito: decreto legislativo 93/11);
- il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (di seguito: Codice del consumo);
- la deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (di seguito: Autorità) 29 luglio 2004, n. 138/04, come successivamente modificata e integrata (deliberazione 138/04);
- la deliberazione dell'Autorità 25 giugno 2007, n. 144/07 e sue successive modifiche ed integrazioni (di seguito: deliberazione 144/07);
- la deliberazione dell'Autorità 8 luglio 2010, ARG/com 104/10 e, in particolare, il suo Allegato A e sue successive modifiche ed integrazioni (di seguito: Codice di condotta commerciale);
- la deliberazione dell'Autorità 18 maggio 2012, 188/2012/E/com (di seguito: deliberazione 188/2012/E/com);
- la deliberazione dell'Autorità 12 dicembre 2013, 578/2013/R/eel e, in particolare, il suo allegato A (di seguito: TISSCP);

- il Quadro strategico dell’Autorità per l’energia elettrica il gas e il sistema idrico per il quadriennio 2015-2018 (di seguito: Quadro strategico 2015-2018), approvato con la deliberazione dell’Autorità 15 gennaio 2015, 3/2015/A;
- la deliberazione dell’Autorità 4 giugno 2015, 258/2015/R/com (deliberazione 258/2015/R/com);
- la deliberazione dell’Autorità 14 ottobre 2015, 487/2015/R/eel (deliberazione 487/2015/R/eel);
- il Testo integrato delle disposizioni dell’Autorità per l’energia elettrica e il gas in ordine alla regolazione delle partite fisiche ed economiche del servizio di dispacciamento (TIS);
- il Testo integrato delle attività di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi da gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane e successive modifiche ed integrazioni (TIVG);
- il Testo integrato delle disposizioni dell’Autorità per l’erogazione dei servizi di vendita dell’energia elettrica di maggior tutela e di salvaguardia ai clienti finali (TIV);
- il documento per la consultazione 30 luglio 2015, 421/2015/R/eel, recante “Prima fase della riforma delle tutele di prezzo nel mercato *retail* dell’energia elettrica e del gas naturale” (di seguito: documento per la consultazione 421/2015/R/eel);
- il documento per la consultazione 4 febbraio 2016, 40/2016/R/com, recante “Revisione delle modalità e tempistiche relative alla disciplina del recesso dai contratti di fornitura per i clienti finali di piccole dimensioni (di seguito: documento per la consultazione 40/2016/R/eel);
- il documento per la consultazione 25 febbraio 2016, 75/2016/R/eel, recante “Riforma delle tutele di prezzo nel mercato *retail* dell’energia elettrica e del gas naturale: tutela simile al mercato libero di energia elettrica per clienti finali domestici e piccole imprese” (di seguito: documento per la consultazione 75/2016/R/eel);
- il disegno di legge recante “Legge annuale per il mercato e la concorrenza”, attualmente in corso di discussione in Parlamento (Atto Senato 2085) (di seguito: DdL concorrenza).

CONSIDERATO CHE:

- l’articolo 1, comma 1, della legge 481/95 prevede che l’Autorità garantisca la promozione della concorrenza e dell’efficienza nei servizi di pubblica utilità dell’energia elettrica e del gas, promuovendo la tutela degli interessi di utenti e consumatori, tenuto conto della normativa comunitaria in materia e degli indirizzi di politica generale formulati dal Governo;
- l’articolo 2, comma 12, lettera h), della legge 481/95 prevede che l’Autorità emani direttive concernenti la produzione e l’erogazione dei servizi, dalla stessa regolati, da parte dei soggetti esercenti i servizi medesimi;

- l'articolo 2, comma 12, lettera l), della legge 481/95 assegna all'Autorità la funzione di pubblicizzare e diffondere la conoscenza dello svolgimento dei servizi dalla stessa regolati al fine di garantire la massima trasparenza, la concorrenzialità dell'offerta e la possibilità di migliori scelte da parte degli utenti intermedi e finali;
- nell'ambito di alcune norme finalizzate al rafforzamento della tutela del consumatore, la Direttiva 2009/72/CE e la Direttiva 2009/73/CE dispongono che gli Stati membri provvedano affinché, qualora un cliente, nel rispetto delle condizioni contrattuali, intenda cambiare fornitore (di seguito: *switching*), gli operatori interessati effettuino tale cambiamento entro tre settimane;
- le suddette direttive sono state recepite nell'ordinamento italiano con decreto legislativo 93/11, il cui articolo 43, comma 2, lettera a), prevede che l'Autorità garantisca l'applicazione effettiva delle misure di tutela dei consumatori; il medesimo decreto legislativo 93/11, ha peraltro previsto che l'Autorità provveda affinché, qualora un cliente, nel rispetto delle condizioni contrattuali, intenda cambiare fornitore, l'operatore effettui tale cambiamento entro tre settimane, assicurando che l'inizio della fornitura coincida con il primo giorno del mese;
- con la deliberazione 144/07 l'Autorità ha definito specifiche previsioni in materia di recesso per i clienti finali di piccole dimensioni (identificati come clienti finali domestici e clienti non domestici - connessi in bassa tensione e/o con consumi di gas naturale non superiori a 200.000 Smc/anno) dai contratti di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale, nel caso di forniture diverse da quelle stagionali o ricorrenti (vale a dire diverse da quelle di durata inferiore all'anno);
- nello specifico, la deliberazione 144/07 stabilisce, tra l'altro:
 - a) i termini di preavviso per l'esercizio del diritto di recesso;
 - b) le modalità per l'esercizio del diritto di recesso;
 - c) la decorrenza del diritto di recesso;
- relativamente ai termini di preavviso per l'esercizio del diritto di recesso, la citata deliberazione 144/07 prevede che per i clienti finali di piccola dimensione - siano essi serviti nei regimi di tutela (maggior tutela e servizi di tutela) che nel mercato libero - il recesso sia esercitato in accordo ad un preavviso la cui ampiezza temporale varia a seconda delle caratteristiche del cliente finale interessato; in particolare è stabilito che, in caso di cambio del fornitore:
 - un cliente finale domestico ha diritto di recedere in qualsiasi momento con un termine di preavviso che non può essere superiore a un mese;
 - un cliente finale non domestico, fatto salvo quanto previsto all'articolo 3 della medesima delibera, ha diritto di recedere in qualsiasi momento con un termine di preavviso che non può essere superiore a tre mesi;
- per quanto riguarda le modalità per l'esercizio del diritto di recesso, la deliberazione 144/07 stabilisce che:
 - la volontà di recedere è manifestata dal cliente finale interessato in forma scritta, con inoltre secondo le modalità previste dal contratto e con modalità, messe a disposizione del cliente finale per l'esercizio del diritto di recesso, tali da permettere la verifica dell'effettiva ricezione della comunicazione di recesso da parte dell'esercente;

- il cliente finale domestico deve avvalersi del nuovo venditore per inoltrare la comunicazione di recesso al precedente venditore e che il cliente finale non domestico sia libero di avvalersi o meno del nuovo venditore al fine della trasmissione del recesso;
- con riferimento infine alla decorrenza, la deliberazione 144/07 stabilisce che il termine di preavviso decorre, nel caso di cambio fornitore, dal primo giorno del primo mese successivo a quello di ricevimento della comunicazione di recesso da parte dell' esercente, al fine di garantire coerenza con la previsione per cui, in caso di cambio di fornitore, la nuova fornitura ha sempre inizio dal primo giorno del mese;
- le tempistiche relative alla procedure di cambio del venditore sono state recentemente ridotte; in particolare:
 - per il settore del gas naturale, nelle more di una più ampia riforma del processo di *switching*, la deliberazione 258/2015/R/com ha, tra l'altro, modificato la disciplina prevedendo una riduzione delle tempistiche di successione del fornitore a decorrere dall'1 gennaio 2016;
 - per il settore dell'energia elettrica, la deliberazione 487/2015/R/eel ha definito la riforma del processo di *switching* e la sua reingegnerizzazione nell'ambito del Sistema Informativo Integrato (SII), stabilendo tra l'altro una riduzione delle tempistiche;
 - la medesima deliberazione 487/2015/R/eel prevede, inoltre, che:
 - i) al fine di verificare la capacità del modello di interagire correttamente e di erogare i livelli di servizio predeterminati, possono essere gestiti nell'ambito del SII dall'1 maggio 2016 le transazioni e i processi funzionali relativi a clienti finali non domestici;
 - ii) a partire dall'1 giugno 2016 le transazioni e i processi funzionali alle attività disciplinate dal provvedimento sono gestiti esclusivamente ed ufficialmente nell'ambito del SII;
- nello specifico le (nuove) tempistiche della procedura di *switching* per entrambi i settori prevedono, in coerenza con il dettato delle Direttive 2009/72 e 2009/73 e del decreto legislativo 93/11, che lo *switching* venga eseguito in un tempo massimo di 3 (tre) settimane, con inizio della fornitura dal primo giorno del mese successivo;
- la suddetta riduzione delle tempistiche dello *switching* rende conseguentemente necessario allineare le tempistiche del recesso in caso di cambio del fornitore, ciò anche al fine di rendere l'intero processo di cambio del fornitore coerente in tutti i suoi aspetti e garantire il rispetto dell'obiettivo strategico OS10-Aumento della concorrenza nel mercato, nell'ambito del quale rientrano le attività di sviluppo del SII e di completamento dei processi di *switching*, individuato dal Quadro strategico 2015-2018.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- nell'ambito dell'evoluzione dei servizi di tutela, l'Autorità ha illustrato gli orientamenti in relazione all'evoluzione delle tutele di prezzo per i clienti finali dell'energia elettrica; in particolare con il documento per la consultazione 75/2016/R/eel l'Autorità, anche alla luce dell'*iter* di approvazione del DdL concorrenza, ha delineato, con riferimento all'anno 2017, gli interventi in tema di servizio di Maggior Tutela Riformato (di seguito: MTR) e di applicazione della cosiddetta Tutela SIMILE, strumento atto a favorire la transizione verso un assetto in cui la modalità prevalente di approvvigionamento è quella di mercato libero per tutti i clienti di piccola dimensione connessi in bassa tensione;
- gli interventi in tema di servizio MTR prospettati nel citato documento per la consultazione 75/2016/R/eel hanno come principale finalità quella di fare evolvere l'attuale regime di tutela verso il servizio universale, servizio tipicamente transitorio, di durata anche breve, in quanto connesso a temporanei fallimenti delle forniture di mercato libero; in tale ambito l'Autorità ha confermato l'intenzione, già indicata nel precedente documento per la consultazione 40/2016/R/eel di voler ridurre al minimo il tempo effettivamente necessario per risolvere il contratto con il precedente esercente la maggior tutela e attivare il servizio con il nuovo fornitore, prevedendo che il contratto con l'esercente la maggior tutela si estingue in modo automatico con il perfezionamento della procedura di *switching* attivata dal nuovo venditore contrattualizzato, senza l'onere per il cliente di manifestare direttamente all'esercente la maggior tutela la sua intenzione di recedere dal contratto, ed in linea con l'evoluzione verso il servizio universale.

CONSIDERATO, ALTRESÌ, CHE:

- con il documento per la consultazione 40/2016/R/com l'Autorità ha illustrato i propri orientamenti circa possibili modifiche dell'attuale regolazione per quel che attiene alle modalità e tempistiche di recesso dei clienti finali al fine di omogeneizzare la suddetta disciplina al contesto di evoluzione del mercato *retail*;
- in particolare, nel documento per la consultazione 40/2016/R/com sono stati indicati gli interventi in tema di:
 - a) termine di preavviso per l'esercizio del diritto di recesso;
 - b) modalità per l'esercizio del diritto di recesso;
 - c) ulteriori interventi sul tema del recesso, con specifico riferimento al settore elettrico;
 - d) tempi di attuazione della nuova disciplina;
- con specifico riferimento al *termine di preavviso per l'esercizio del diritto di recesso*, nel documento per la consultazione 40/2016/R/com sono stati indicati specifici orientamenti affinché:
 - il preavviso sia ridotto al fine di allinearlo alle nuove tempistiche di *switching*; nello specifico è stato indicato come il suddetto preavviso debba giungere al venditore uscente entro il giorno in cui viene avviata la procedura

- di *switching*, giorno coincidente con la trasmissione della richiesta al SII - nel caso del settore elettrico – o all’impresa distributrice – attualmente nel caso del settore del gas naturale –, dovendo il venditore uscente considerare valido ed efficace il recesso inviato con un preavviso di circa 3 (tre) settimane, corrispondente al periodo compreso tra la data ultima per presentare la richiesta di *switching* e l'ultimo giorno della fornitura che lo vede quale responsabile dei prelievi;
- il suddetto preavviso valga sia per i clienti finali domestici sia per i clienti finali non domestici di piccole dimensioni, ciò comportando la riforma della differenziazione prevista tra clienti finali dalla deliberazione 144/07;
 - sia modificato, in coerenza con il termine di invio del preavviso di recesso, il termine ultimo per la comunicazione di risoluzione contrattuale/cessazione amministrativa per cambio fornitore che il venditore uscente deve obbligatoriamente trasmettere al SII o all’impresa di distribuzione, prevedendo di fissare tale termine in coerenza con il termine ultimo per l’attivazione dei servizi di ultima istanza;
- con specifico riferimento alle *modalità per l’esercizio del diritto di recesso*, nel documento per la consultazione 40/2016/R/com l’Autorità ha:
 - richiesto di poter ricevere, da parte dei soggetti partecipanti alla consultazione, elementi informativi utili al fine di valutare se possano essere definite modalità alternative alla forma scritta per esercitare il recesso;
 - illustrato specifici orientamenti affinché, anche con riferimento al cliente finale non domestico, sia il venditore entrante ad effettuare la comunicazione del recesso al venditore uscente per conto del cliente;
 - illustrato specifici orientamenti al fine di integrare, per entrambi i settori, la disciplina relativa al servizio di *pre-check* stabilendo che il venditore entrante, dopo la conclusione del contratto di vendita, possa altresì identificare il venditore uscente a cui inviare il recesso;
 - inoltre, relativamente agli *ulteriori interventi sul tema del recesso, con specifico riferimento al settore elettrico per l’esercizio del diritto di recesso*, nel documento per la consultazione 40/2016/R/com:
 - è stato ripreso l’orientamento, in linea con quanto delineato nel documento per la consultazione 421/2015/R/eel, volto a prevedere che il contratto con l’ esercente la maggior tutela si estingua in modo automatico con il perfezionamento della procedura di *switching* attivata dal venditore entrante, senza l’onere per il cliente di comunicare all’ esercente la maggior tutela la sua volontà di recedere dal contratto;
 - è stato illustrato l’orientamento volto ad estendere la medesima previsione anche in caso di uscita dal servizio di salvaguardia, per rendere omogenea l’intera disciplina dei servizi di ultima istanza nel settore elettrico;
 - per quanto riguarda, infine, i *tempi di attuazione della nuova disciplina*, nel documento per la consultazione 40/2016/R/com è stato evidenziato come si intenda prevedere che le nuove eventuali previsioni in materia di recesso entrino in vigore immediatamente e che i contratti in corso debbano intendersi integrati dalle nuove

previsioni che prevarranno su quelle al momento stabilite dal contratto in accordo alla regolazione; ciò permettendo che le suddette nuove tempistiche siano coerenti con l'entrata in vigore della nuova procedura di *switching* per il settore elettrico, prevista a partire dal mese di maggio 2016.

CONSIDERATO, INFINE, CHE:

- sono pervenute risposte alla consultazione da parte di 19 soggetti, tra cui: 3 associazioni rappresentative delle piccole e medie imprese (di seguito: associazioni PMI); 6 associazioni rappresentative di venditori e, in alcuni casi, anche di imprese di distribuzione (di seguito: associazioni di operatori); 10 venditori;
- i soggetti partecipanti alla consultazione hanno manifestato un generale consenso circa l'intervento, anche se sono state manifestate posizioni differenti sui singoli aspetti posti in consultazione e sono stati richiesti *ulteriori interventi*; in particolare:
 - la maggior parte dei venditori e delle associazioni degli operatori hanno segnalato l'esigenza di rendere compatibili, nel settore del gas naturale, le previsioni in materia di processi di trasferimento e cessione di capacità di trasporto con le modifiche delle tempistiche del recesso e dello *switching*;
 - sono stati richiesti interventi specifici anche relativamente all'esercizio del diritto di recesso del venditore: alcuni venditori e associazioni degli operatori hanno richiesto di ridurre a 3 mesi, almeno con riferimento al contratto con clienti non domestici, il tempo di preavviso per l'esercizio del diritto di recesso da parte del venditore, attualmente pari a 6 mesi; un venditore ha inoltre chiesto di abrogare, nel settore del gas naturale, la previsione che al momento esclude che l'esercente la vendita possa esercitare il diritto di recesso da un contratto concluso con un cliente servito nel servizio di tutela;
- con specifico riferimento al *termine di preavviso per l'esercizio del diritto di recesso*, dalla consultazione sono emersi:
 - pareri discordanti relativamente alla riduzione delle tempistiche: mentre tutte le associazioni rappresentative delle PMI e alcuni venditori e associazioni di operatori si sono mostrati favorevoli, altri venditori e associazioni di operatori hanno manifestato la propria contrarietà; i soggetti che si sono detti contrari hanno evidenziato come: in generale le parti di un contratto di fornitura debbano essere libere di negoziare una durata contrattuale maggiore; la riduzione dei tempi possa impedire al fornitore di dimostrare la serietà e la qualità dei servizi di vendita, incentivando meccanismi di mercato basati esclusivamente sui prezzi e non anche sul valore aggiunto del fornitore prescelto; la riduzione abbia un impatto sia in termini di aumento del rischio legato all'approvvigionamento sia sulla gestione del credito e sul relativo rischio; venga meno la possibilità di effettuare controlli sui clienti in uscita, finalizzati anche a minimizzare potenziali criticità e casi di disconoscimento contrattuale;

- pareri altrettanto discordanti relativamente all'intervento di riduzione dei tempi per i clienti non domestici: anche in questo caso tutte le associazioni PMI e alcuni venditori e associazioni di operatori si sono manifestati favorevoli, mentre la maggior parte dei venditori e delle associazioni di operatori hanno manifestato la propria contrarietà; i soggetti che si sono detti contrari hanno evidenziato come: l'intervento di riduzione delle tempistiche non risulti necessario per i clienti non domestici, anche in ragione del fatto che essi hanno una maggiore consapevolezza e conoscenza del mercato; l'eventuale riduzione dei tempi di preavviso per la comunicazione del recesso abbia, in ragione dei livelli di consumo più elevati, un impatto rilevante sulla capacità dell'operatore di adeguare i propri contratti di approvvigionamento della materia prima e gestione del credito; si incrementi il livello di morosità anche per comportamenti strumentali e in ragione del fatto che, a parere di alcuni, parte degli strumenti a tutela del credito, quali la disciplina del sistema indennitario, non sarebbero pienamente applicabili;
- specifiche proposte di ambiti diversi di applicazione di tutta la disciplina del recesso: due venditori hanno suggerito che gli interventi debbano essere limitati ai clienti domestici; un venditore ha evidenziato come gli interventi non dovrebbero riguardare i clienti *prosumer* e i clienti multisito; un'associazione PMI ha invece evidenziato che il perimetro di applicazione dovrebbe essere ampliato anche ai clienti in media tensione;
- una generale criticità manifestata dai venditori e associazioni degli operatori relativamente alla comunicazione della risoluzione contrattuale o cessazione amministrativa: in tale ambito è stato in particolare evidenziato come tale comunicazione non debba essere obbligatoria per il venditore uscente, confermando in tale modo quanto attualmente previsto per il settore del gas naturale;
- per quanto riguarda le *modalità per l'esercizio del diritto di recesso*, sono emerse le seguenti osservazioni:
 - pareri contrastanti rispetto alla forma di comunicazione da utilizzare per l'esercizio del diritto di recesso:
 - i. alcuni venditori e associazioni di operatori ritengono opportuno mantenere la sola forma scritta; i medesimi hanno evidenziato come qualsiasi altra modalità non sia idonea a garantire la certezza della richiesta da parte del cliente finale e possa determinare difficoltà operative derivanti dalla necessità di dover modificare le condizioni contrattuali di tutti i clienti attivi, nonché legate alla necessità di verificare le modalità di recesso consentite dal contratto in essere;
 - ii. altri venditori ed associazioni di operatori, nonché tutte le associazioni rappresentative delle PMI si sono dichiarati favorevoli all'utilizzo di altri sistemi; in tale contesto alcuni hanno evidenziato come le modalità alternative e semplificate debbano comunque essere sempre tracciabili da parte del cliente finale; altri hanno sottolineato che occorrerebbe distinguere tra la modalità di comunicazione del recesso usata dal cliente

- finale nei confronti del venditore entrante - che dovrebbe essere effettuata usufruendo della stessa modalità/canale utilizzato in fase di sottoscrizione del contratto con il venditore entrante - e la modalità con cui il recesso, così acquisito, venga veicolato dal venditore entrante al venditore uscente – modalità che dovrebbe essere effettuata attraverso il SII o, in subordine, tramite posta elettronica certificata (di seguito: PEC) con un tracciato standardizzato;
- un generale consenso circa l'orientamento volto a prevedere che anche per i clienti non domestici sia l'esercente la vendita entrante a trasmettere il recesso;
 - un generale consenso sulla possibilità di integrare le informazioni verificabili nel servizio di *pre-check*; sul medesimo tema, peraltro, viene altresì segnalato che:
 - iii. lo strumento dovrebbe essere disponibile anche per i clienti finali per conoscere con certezza l'identità della controparte commerciale del contratto e dell'utente del dispacciamento, qualora diverso;
 - iv. l'informazione sul venditore uscente dovrebbe essere integrata con un suo indirizzo mail PEC ed un riferimento telefonico;
 - v. il servizio dovrebbe essere integrato con l'informazione sulla data di cessazione del contratto in essere con il precedente fornitore, con l'informazione sull'uso della fornitura (domestico o meno) nonché con le informazioni messe a disposizione nell'ambito dello *switching* con riserva;
 - è stata infine segnalata una generale esigenza di riorganizzare i flussi informativi tra i vari operatori ed il SII, al fine di prevedere che la comunicazione della richiesta di recesso sia interamente gestita per il tramite del SII; in alternativa, è stato sottolineato come sia opportuno definire una unica modalità standardizzata per la trasmissione del recesso anche qualora tale comunicazione rimanga effettuata tra i venditori;
 - relativamente agli *ulteriori interventi sul tema di recesso, con specifico riferimento all'esercizio del diritto di recesso nel settore elettrico*, dalle osservazioni pervenute risulta che solo un venditore e una associazione di operatori hanno manifestato criticità rispetto all'orientamento volto a prevedere che il contratto con l'esercente la maggior tutela si estingua in modo automatico con il perfezionamento della procedura di *switching* attivata dal venditore entrante, senza l'onere per il cliente di recedere espressamente dal contratto con l'esercente la maggior tutela; per contro, due associazioni PMI si sono dette non favorevoli in quanto si limiterebbe la consapevolezza del cliente finale;
 - infine, per quanto riguarda i *tempi di attuazione della nuova disciplina*, dalle osservazioni sono emerse:
 - una generale esigenza di allungamento delle tempistiche prospettate nel documento per la consultazione, anche in considerazione delle attività gestionali ed informatiche che dovranno essere implementate; alcuni soggetti partecipanti alla consultazione hanno indicato tempistiche minime necessarie per garantire l'implementazione delle nuove disposizioni - tempistiche che

- potrebbero decorrere dall'1 luglio 2016 o non prima di 1 anno dalla pubblicazione delle disposizioni;
- l'esigenza di definire le modalità per comunicare ai clienti finali le modifiche ai tempi di recesso contrattuali e di prevedere che tali modifiche valgano solo per i contratti sottoscritti successivamente alla pubblicazione delle nuove disposizioni.

RITENUTO CHE:

- le modifiche prospettate nel documento per la consultazione 40/2016/R/com relative all'adeguamento delle tempistiche del recesso a quelle garantite per lo *switching*, definite dalla disciplina di cui alle deliberazioni 258/2015/R/com e 487/2015/R/eel, rispondano ad esigenze di coerenza e ottimizzazione del funzionamento del sistema, da contemperare con il rispetto delle condizioni contrattuali, e non devono quindi essere intese come un adeguamento diretto e doveroso alle richieste provenienti dal quadro normativo di rango primario;
- relativamente agli *ulteriori interventi* in materia di esercizio del diritto di recesso dei clienti finali nei settori elettrico e gas segnalati dagli operatori:
 - le esigenze di coerenza delle tempistiche del processo di *switching* approvate, relativamente al settore del gas naturale, con la deliberazione 258/2015/R/com con le tempistiche relative alle transazioni di capacità di trasporto del gas naturale e al conferimento ad anno termico siano state considerate nell'ambito della deliberazione 215/2016/R/gas;
 - gli aspetti relativi all'esercizio del diritto di recesso da parte del venditore abbiano un impatto rilevante sul funzionamento del mercato; in particolare:
 - i. da un lato, le esigenze di riduzione delle tempistiche di esercizio del recesso da parte dei venditori costituiscono aspetti che potranno essere oggetto di specifici approfondimenti, nell'ambito dei quali sia possibile valutare anche forme di maggiore flessibilità per il mercato libero tenendo conto dell'evoluzione dell'assetto di mercato e del sistema di tutele per i clienti finali;
 - ii. dall'altro lato, le previsioni in tema di recesso da un contratto concluso con un cliente servito alle condizioni del servizio di tutela di gas naturale debbano essere valutate nel contesto più generale di evoluzione dei regimi di tutela; in tale ambito, pertanto, appare al momento opportuno mantenere ancora tutele adeguate a favore di tutti i clienti finali che risultino adempienti agli obblighi contrattuali, anche al fine di limitare potenziali comportamenti strumentali da parte dei venditori, in considerazione del fatto che ciascun venditore ha comunque la possibilità di sciogliere il contratto nei casi di inadempimento del cliente finale;
- con specifico riferimento al *termine di preavviso per l'esercizio del diritto di recesso*:

- gli impatti in termini di riduzione della possibilità di dimostrare la serietà e qualità dei servizi di vendita risultino poco evidenti per la generalità dei clienti in quanto è insito nelle dinamiche di mercato la possibilità che in qualunque momento il cliente scelga un altro fornitore; peraltro, tale eventuale scelta di cambiare fornitore non potrebbe, in nessun caso, essere subordinabile alla necessità per il venditore di dimostrare la propria qualità o affidabilità, che può emergere sin dalla fase precedente la conclusione del contratto;
- l'impatto di una riduzione dei tempi di preavviso in termini di aumento del rischio di approvvigionamento e creditizio sia trascurabile per i clienti domestici, in ragione della riduzione delle attuali tempistiche di poco più di una settimana; relativamente al preavviso dei clienti non domestici le osservazioni inerenti all'esigenza di contenere la morosità dei clienti finali e tener conto del rischio legato all'approvvigionamento debbano essere conciliate con il contesto evolutivo del mercato e con la conseguente maggiore flessibilità da garantire per i clienti finali, ottenibile anche con una riduzione delle tempistiche di recesso;
- considerazioni analoghe a quelle fatte per i clienti non domestici possano essere fatte con riferimento alle segnalazioni relative alla necessità di definire una specifica regolazione per i clienti multisito, tenuto conto delle particolarità dei medesimi;
- relativamente invece ai clienti *prosumer* occorre in generale considerare come l'attuale contesto regolatorio definisca il cliente *prosumer* quel soggetto che è al contempo produttore e cliente finale di energia elettrica (Allegato A alla deliberazione 188/2012/E/com) e stabilisca i profili contrattuali per l'accesso ai servizi di trasporto, dispacciamento e vendita dell'energia elettrica immessa e prelevata per un cliente finale rientrante in un ASSPC (ossia altri sistemi semplici di produzione e consumo), come definito nel TISSPC;
- in tale quadro per le modalità di esercizio del recesso da parte dei clienti *prosumers*, qualora titolari di contratti esclusivamente dedicati ai prelievi di energia elettrica da rete pubblica, occorre precisare che si applica la disciplina generalmente applicata ai clienti finali;
- costituiscono invece aspetti che potranno essere oggetto di specifici approfondimenti i casi diversi da quelli di cui al precedente punto;
- con riferimento, infine, alla comunicazione della risoluzione contrattuale o cessazione amministrativa, occorre ricordare che:
 - i. la comunicazione della risoluzione contrattuale o cessazione amministrativa abbia la finalità di permettere al venditore uscente di estinguere la propria responsabilità per i prelievi presso il punto oggetto del contratto di fornitura per il quale ha ricevuto la comunicazione del recesso del cliente finale, rispetto al quale conseguentemente non avrebbe più titolo a fatturare;
 - ii. ai fini di una corretta individuazione dei soggetti legittimati all'erogazione della fornitura, e conseguentemente alla fatturazione del

cliente finale, la risoluzione contrattuale o cessazione amministrativa del venditore uscente in caso di cambio fornitore del cliente finale, debba quindi ritenersi una comunicazione necessaria, salvo casi specifici già previsti dalla regolazione relativamente all'esercizio dello *switching* con riserva nel settore del gas naturale;

- debba essere confermata – come già espresso nel documento per la consultazione 40/2016/R/com - la necessità di condurre ulteriori analisi e approfondimenti circa la tempistica di preavviso per recedere dai contratti “multiservizio”, ovvero quelli che abbinano alla fornitura di energia elettrica e/o gas anche la fornitura di servizi differenti;
- per quanto riguarda le *modalità per l'esercizio del diritto di recesso* siano condivisibili le esigenze di semplificazione segnalate dagli operatori per entrambi i settori; nello specifico:
 - rispetto alla forma della comunicazione, occorre tenere in considerazione che attualmente, nel nostro ordinamento:
 - i. il recesso è un atto ricettizio che acquisisce efficacia nel momento in cui esso viene a conoscenza della controparte contrattuale;
 - ii. non risulta prescritta una apposita forma per l'esercizio del diritto di recesso purché tale comunicazione sia rivestita dalla stessa forma del contratto cui si riferisce; pertanto, qualora le parti abbiano concluso per iscritto un contratto, il recesso dovrebbe avere anch'esso forma scritta; ciò posto, peraltro nel caso di conclusione di contratti di fornitura di energia elettrica e gas naturale, ad ogni modo, non è prevista la forma scritta a pena di nullità, fatte salve (a) le disposizioni in materia di contratti con controparte pubblica, (b) quanto previsto dall'art. 51, comma 6, ultimo periodo, del Codice del consumo, come modificato dal decreto legislativo 21 del 2014, che stabilisce, in alternativa all'accettazione per iscritto dell'offerta da parte del cliente finale domestico (consumatore), e previo consenso del cliente stesso, la possibilità di formalizzare la dichiarazione confermativa del professionista e la successiva dichiarazione di conferma del consumatore tramite supporto durevole;
 - la regolazione in tema di recesso adottata dall'Autorità ai sensi del combinato disposto dell'articolo 2, comma 12, lettera h), della legge 481/95 e dell'articolo 2, comma 37 della medesima legge, integra (ed eventualmente sostituisce) le clausole delle condizioni generali di contratto praticate dai venditori ai clienti finali (e quindi anche i singoli contratti);
 - l'attuale previsione regolatoria dell'esercizio del recesso in forma scritta (indipendentemente dalla forma usata per la conclusione del contratto) risponde all'esigenza di garantire certezza alla manifestazione di tale volontà anche in termini di tracciabilità;
- l'esigenza di certezza relativamente alla manifestazione dell'esercizio di recesso sia parimenti soddisfatta da una modalità di manifestazione del recesso che comporti, da parte del venditore entrante, l'interazione mediante il SII, e pertanto avvalendosi di una forma equiparabile alla forma scritta anche considerato che,

come previsto dalla legge 129/10, le informazioni scambiate nell'ambito del SII, in conformità ai requisiti tecnici e di sicurezza previsti dall'Autorità, sono valide a tutti gli effetti di legge;

- conseguentemente, sia possibile, salvo i casi in cui la legge non imponga una specifica forma per la conclusione del contratto (quali quelli sopra ricordati), che l'Autorità intervenga a prevedere il ricorso a modalità di esercizio del recesso alternative alla forma scritta, a condizione che sia garantita l'esigenza di certezza sopra ricordata, ciò che può avvenire anche mediante l'impiego di supporti durevoli (quali quelli informatici) che siano idonei a garantire, con sufficiente grado di certezza, la loro immodificabilità e inalterabilità;
- al fine di attribuire al venditore entrante il potere di recedere in nome e per conto del cliente finale si renda peraltro necessaria una clausola contrattuale con la quale il cliente finale conferisce apposita procura al venditore entrante;
- una procura conferita in forma scritta, forma che peraltro dovrebbe essere richiesta quando il contratto di fornitura col venditore entrante sia concluso in tale forma, o comunque contenuta su supporto durevole appare idonea a soddisfare le esigenze di certezza che pervadono l'attuale regolazione;
- inoltre, ai fini di tenere conto delle esigenze di semplificazione, a beneficio dei soggetti interessati e del sistema nel suo complesso, relativamente alle modalità di trasmissione del recesso, rilevi quanto segue:
 - i. in primo luogo potrebbe rispondere a tali esigenze la previsione, nel nuovo contratto di fornitura tra cliente finale e venditore entrante, della suddetta apposita clausola che conferisce a quest'ultimo mandato a recedere in nome e per conto del cliente, raccogliendo tale procura in forma scritta o su un supporto durevole;
 - ii. una tale clausola, peraltro praticata da diversi operatori, consente che la trasmissione del recesso avvenga attraverso una comunicazione del venditore entrante al venditore uscente senza la necessità di allegare la documentazione attestante la volontà di recedere del cliente finale;
 - iii. nell'introdurre una tale clausola, ai sensi del richiamato articolo 2, comma 12, lettera h), e comma 37 della legge 481/95, l'Autorità dovrebbe peraltro tenere in adeguata considerazione esigenze di certezza e sicurezza nell'acquisizione del consenso da parte del cliente finale, analogamente a quanto avviene nella regolazione delle modalità di esercizio del diritto di recesso;
 - iv. la gestione centralizzata del recesso nell'ambito del Sistema Informativo Integrato (di seguito SII) attribuisce alla procedura del recesso certezza e consente un'ottimizzazione dei flussi; tali elementi portano a confermare la volontà di veicolare, a regime, la comunicazione di recesso da parte del venditore entrante tramite il SII;
 - v. peraltro, la suddetta gestione centralizzata risulterà implementabile in futuro, a valle della completa gestione dello *switching* e dapprima solo nel settore elettrico;

- vi. conseguentemente, deve essere definita transitoriamente la modalità di invio delle comunicazioni tra venditore entrante e venditore uscente in merito al recesso, attraverso una modalità standard di invio di detta comunicazione, che assicuri le sopra richiamate esigenze di certezza e sicurezza, quale ad esempio l'utilizzo di PEC;
- vii. la previsione che la comunicazione del diritto di recesso avvenga esclusivamente, anche con riferimento ai clienti non domestici, attraverso la suddetta modalità di comunicazione tra il venditore entrante ed il venditore uscente, risponde all'esigenza di una più completa omogeneità di trattamento tra tutti i clienti e garantisce maggiore certezza di ricevimento del recesso al venditore uscente; peraltro, tale modalità ha riscontrato il parere favorevole della maggior parte dei rispondenti;
- l'integrazione delle informazioni del servizio di *pre-check* sia opportuna in quanto finalizzata a permettere in qualsiasi caso la corretta individuazione del venditore uscente; in tale ambito, pertanto, appaiono meritevoli di considerazione le osservazioni relative all'integrazione delle informazioni attraverso ulteriori elementi volti ad permettere il corretto contatto con il venditore; per contro, le ulteriori esigenze di integrazione delle informazioni del servizio *pre-check* segnalate dagli operatori sono volte ad altre finalità e non sono oggetto del presente procedimento;
- gli *ulteriori interventi sul tema del recesso con specifico riferimento al settore elettrico*, inquadrati nel più ampio riassetto del mercato:
 - abbiano la finalità di minimizzare l'onere per il cliente di recedere espressamente dal contratto con l'esercente la maggior tutela e di ridurre al minimo il tempo effettivamente necessario per risolvere il contratto con il vecchio esercente la maggior tutela e attivare il servizio con il nuovo fornitore;
 - le medesime argomentazioni, anche in ottica di omogeneizzazione della disciplina, valgano anche con riferimento ai clienti serviti in salvaguardia e che hanno sottoscritto un contratto di mercato libero;
 - le esigenze di tutela e garanzia della consapevolezza dei clienti finali siano garantite dagli obblighi informativi previsti dal Codice di condotta commerciale;
- con riferimento ai *tempi di attuazione della nuova disciplina* siano meritevoli di attenzione le esigenze manifestate dagli operatori, finalizzate a tenere conto delle attività che dovranno essere implementate per le suddette modifiche; peraltro, un differimento delle nuove disposizioni permette altresì di consentire la definizione delle nuove tempistiche relative al conferimento e alle transazioni di capacità di trasporto;
- con riferimento alla proposta volta a prevedere che la nuova disciplina valga per i contratti sottoscritti successivamente all'entrata in vigore del presente provvedimento, e tenuto anche conto di quanto indicato al punto precedente, debba in realtà rilevarsi che tale proposta comporterebbe una disomogeneità di disciplina applicabile tra i contratti già conclusi, presumibilmente la maggioranza delle forniture, e quelli conclusi successivamente la pubblicazione del provvedimento.

RITENUTO NECESSARIO:

- rivedere l'attuale disciplina relativa all'esercizio del diritto di recesso, al fine di ridurre il termine di preavviso in coerenza con le nuove previsioni relative al processo di *switching* e tenendo altresì conto della necessità di contenere eventuali rischi derivanti da tale riduzione;
- allineare le tempistiche del recesso in caso di cambio del fornitore in considerazione della ricordata riduzione delle tempistiche dello *switching*, ciò anche al fine di rendere l'intero processo di cambio del fornitore coerente in tutti i suoi aspetti e garantire il rispetto dell'obiettivo strategico OS10-Aumento della concorrenza nel mercato, nell'ambito del quale rientrano le attività di sviluppo del SII e di completamento dei processi di *switching*, individuato dal Quadro strategico 2015-2018;
- prevedere che il *termine di preavviso* sia ridotto in coerenza con la durata del processo di *switching* - ad oggi pari a circa tre settimane - per tutti i clienti domestici e non domestici, anche qualora multisito, consentendo quindi la possibilità che il recesso sia notificato dal venditore entrante entro il giorno 10 del mese precedente la data di cambio venditore;
- con riferimento *alle modalità per l'esercizio del diritto di recesso*:
 - mantenere, anche tenendo conto delle esigenze di semplificazione e dello sviluppo della gestione dell'intero processo in modo centralizzato, come obbligatoria la comunicazione al venditore uscente della manifestazione della volontà di recesso del cliente finale, consentendo che questa possa essere fatta direttamente dal venditore entrante in nome e per conto del cliente finale mediante procura da questo conferitagli, senza, quindi, la necessità di allegare la documentazione attestante la volontà di recedere del singolo cliente finale;
 - prevedere che la procura del cliente finale al venditore entrante affinché receda in suo nome e per suo conto sia in forma scritta o comunque su supporto durevole sicuro, idoneo a garantire la sua immodificabilità e integrità;
 - prevedere, in presenza di una specifica normativa in materia per i contratti della pubblica amministrazione, che il presente provvedimento non trovi applicazione per tali contratti;
 - prevedere, ai fini di una semplificazione della gestione del recesso, che le modalità di trasmissione avvengano nell'ambito del SII, rinviando al contempo la loro definizione ad un successivo provvedimento;
 - prevedere transitoriamente che le comunicazioni delle volontà di recesso dei clienti finali avvengano, da parte del venditore entrante, a mezzo di un indirizzo di PEC del venditore uscente;
 - dare mandato, nelle more che il recesso venga trasmesso nell'ambito del SII, al Direttore della Direzione Mercati dell'Autorità affinché con propria determinazione proceda alla standardizzazione della comunicazione della

volontà di recesso dei clienti finali in occasione del cambio di fornitore, prevedendo al contempo che tale comunicazione:

- a. possa riferirsi, congiuntamente, anche al recesso di più punti di prelievo o riconsegna;
 - b. contenga specifici campi opportunamente individuati;
- confermare la proposta in accordo alla quale il venditore entrante provvede a trasmettere la comunicazione del recesso al venditore uscente, con riferimento sia ai clienti domestici sia ai clienti non domestici;
 - integrare al fine di facilitare la correttezza delle operazioni di invio del recesso, le informazioni rese disponibili nel servizio di *pre check*, per entrambi i settori, indicando anche la ragione sociale e l'indirizzo PEC del venditore uscente;
 - confermare quanto illustrato in consultazione in materia di recesso dei clienti finali dai servizi di maggior tutela e salvaguardia.

RITENUTO, ALTRESÌ:

- opportuno, alla luce del contesto evolutivo dell'assetto di mercato, rinviare a successivi approfondimenti eventuali interventi per la definizione di una più completa revisione della disciplina del recesso, relativamente, tra l'altro:
 - alla possibilità di valutare forme di maggiore flessibilità per il mercato libero con riferimento alle clausole contrattuali inerenti al recesso oltre alla relativa possibilità di concordare tempistiche di preavviso diverse nel caso di clienti finali non domestici;
 - alle tempistiche dell'esercizio dello stesso da parte dei venditori, confermando al contempo l'attuale divieto di esercizio di recesso da parte del venditore entrante nei confronti dei clienti di gas naturale serviti in tutela;
- opportuno prevedere che nell'ambito della suddetta revisione della disciplina del recesso siano altresì approfonditi gli aspetti relativi alla definizione della disciplina del recesso per i clienti titolari di contratti "multiservizio", compresi i contratti stipulati da clienti *prosumer* che non rientrano nel presente provvedimento, prevedendo al contempo che, nell'ambito del suddetto procedimento, possano essere acquisiti ulteriori elementi presso i soggetti interessati;
- opportuno modificare l'attuale disciplina relativa alla cessazione amministrativa del servizio di distribuzione del gas naturale a seguito del cambio di fornitore da parte del cliente finale contenuta nella deliberazione 138/04;
- infine opportuno prevedere che le modifiche alla disciplina del recesso abbiano efficacia a partire dall'1 gennaio 2017 e valgano anche con riferimento ai contratti stipulati prima di tale data

DELIBERA

1. di approvare l'*Allegato A* alla presente deliberazione, contenente altresì una tavola di concordanza della numerazione degli articoli rispetto alla numerazione degli articoli dell'*Allegato A* alla deliberazione 144/07;
2. di prevedere che, a fare data dall'1 gennaio 2017:
 - a) trovino applicazione le disposizioni dell'*Allegato A* alla presente deliberazione;
 - b) sia abrogata la deliberazione 144/07 recante "Disciplina del recesso dai contratti di fornitura di energia elettrica e di gas naturale, ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lettera h), della legge 14 novembre 1995, n. 481";
 - c) siano efficaci le disposizioni di cui ai successivi punti 3 e 4;
3. di apportare le seguenti modifiche all'articolo 16 della deliberazione 138/04:
 - a) il comma 16.1 è sostituito dal seguente:

"16.1 In caso di scioglimento di un contratto di fornitura l'utente del servizio di distribuzione è tenuto a richiedere la cessazione amministrativa del servizio di distribuzione, ad eccezione del caso in cui il presupposto dello scioglimento del contratto sia il recesso del cliente finale per cambio fornitore, qualora l'utente del servizio di distribuzione entrante abbia comunicato la volontà di avvalersi della possibilità di esercizio di revoca di cui all'articolo 8 del TIMG.";
 - b) il comma 16.4 è sostituito dal seguente:

"16.4 La richiesta di cessazione amministrativa per motivi diversi dalla morosità ai sensi del comma 16.2, lettera c) deve contenere almeno le seguenti informazioni:

 - a) codice identificativo del punto di riconsegna;
 - b) codice fiscale o partita iva del cliente finale titolare del punto di riconsegna;
 - c) data a partire dalla quale il richiedente non sarà più utente del servizio di distribuzione per il punto di riconsegna;
 - d) presenza di eventuali agevolazioni fiscali applicate;
 - e) indicazione delle motivazioni di risoluzione contrattuali, tra:
 - i. recesso del cliente finale per cambio fornitore;
 - ii. recesso dell'esercente per motivazioni diverse dall'inadempimento del cliente finale;
 - iii. scioglimento del contratto per motivi diversi da quelli di cui ai punti i. e ii., ivi compresi i casi di risoluzione del contratto tra utente del servizio di distribuzione e esercente la vendita.";
 - c) al comma 16.7 le parole "16.4" sono sostituite da "16.5" e le parole "16.5" sono sostituite da "16.6";
 - d) al comma 16.8 dopo le parole "cessazione amministrativa." sono aggiunte le seguenti "Tale comunicazione è effettuata entro l'ottavo giorno lavorativo successivo al termine di cui al precedente comma 14.2, qualora la cessazione

- amministrativa sia riconducibile al caso di recesso del cliente finale per cambio fornitore.”;
4. di apportare le seguenti modifiche al TIV:
 - a) all’articolo 13, dopo il comma 13.3, è aggiunto il seguente comma:

“13.4 Al fine di risolvere un contratto di fornitura in maggior tutela per cambio venditore, il cliente in maggior tutela che conclude un contratto di fornitura con un venditore sul mercato libero non è tenuto ad inviare alcuna comunicazione di recesso all’ esercente la maggior tutela. In tali casi il servizio di maggior tutela termina dal primo giorno di inizio della nuova fornitura.”;
 - b) il comma 28.3 è soppresso;
 - c) all’articolo 29, dopo il comma 29.8, è aggiunto il seguente comma:

“29.8bis Il cliente in salvaguardia che conclude un contratto di fornitura con un venditore sul mercato libero non è tenuto a esercitare il diritto di recesso nei confronti dell’ esercente la salvaguardia In tali casi il servizio di salvaguardia termina dal primo giorno di inizio della nuova fornitura.”;
 5. di approvare le seguenti disposizioni funzionali all’integrazione delle informazioni rese disponibili nel servizio di *pre-check* per entrambi i settori:
 - a) l’articolo 2, comma 2.1, della deliberazione 166/2013/R/com è modificato con l’aggiunta della seguente lettera:

“c) l’indirizzo di posta elettronica certificata per le comunicazioni funzionali all’acquisizione del recesso del cliente finale per cambio fornitore.”;
 - b) l’articolo 2, comma 2.3, della deliberazione 82/2014/R/eel è modificato con l’aggiunta della seguente lettera:

“d) ragione sociale della controparte commerciale associata al punto e relativo indirizzo di posta elettronica certificata, per i soli punti serviti nel mercato libero.”;
 - c) l’articolo 1, comma 1.1, della deliberazione 418/2015/R/com è modificato con l’aggiunta, dopo le parole “del cliente finale”, delle parole “, specificando l’indirizzo di posta elettronica certificata per le comunicazioni funzionali all’acquisizione del recesso del cliente finale per cambio fornitore”;
 - d) l’articolo 3, commi 3.5 e 3.9, della deliberazione 418/2015/R/com sono modificati con l’aggiunta della seguente lettera:

“c) ragione sociale della controparte commerciale associata al punto e relativo indirizzo di posta elettronica certificata.”;
 - e) le controparti commerciali, già accreditate ai sensi delle deliberazioni 166/2013/R/com e 418/2015/R/com, sono tenute a comunicare al SII l’indirizzo di posta elettronica certificato, individuato per le comunicazioni funzionali all’acquisizione del recesso del cliente finale per cambio fornitore ai fini del presente provvedimento, qualora diverso da quello comunicato in fase di accreditamento;

6. entro il medesimo termine di cui al precedente punto 2. il SII rende disponibile agli utenti il servizio di *pre-check* come modificato dal presente provvedimento, previa pubblicazione delle necessarie modifiche alle specifiche tecniche del processo;
7. di dare dato mandato al Direttore della Direzione Mercati dell'Autorità affinché, con propria determinazione, proceda alla standardizzazione degli scambi informativi relativi alla comunicazione della volontà di recesso dei clienti finali, di cui all'articolo 7, comma 2 dell'Allegato A alla presente deliberazione;
8. di avviare un procedimento al fine di completare la disciplina inerente le modalità per l'esercizio del recesso, con riferimento, tra l'altro, all'introduzione di forme di maggiore flessibilità per il mercato libero per i clienti non domestici, ai clienti titolari di contratti "multiservizio" compresi i contratti stipulati da clienti *prosumer* che non rientrano nel presente provvedimento e alle tempistiche di esercizio del recesso da parte dei venditori; a tal fine:
 - a) la responsabilità del procedimento è attribuita al Direttore della Direzione Mercati;
 - b) nell'ambito del procedimento possono essere acquisiti dati ed informazioni presso i soggetti interessati;
 - c) il procedimento si conclude entro il 30 aprile 2017;
9. di pubblicare il presente provvedimento, nonché il TIV e le deliberazioni 138/04, 166/2013/R/com, 82/2014/R/eel e 418/2015/R/com, come risultanti dalle modifiche apportate dalla presente deliberazione, sul sito internet dell'Autorità www.autorita.energia.it.

9 giugno 2016

IL PRESIDENTE
Guido Bortoni