

**DELIBERAZIONE 21 MAGGIO 2019  
196/2019/R/COM**

**INTEGRAZIONE DELLE DISPOSIZIONI IN MATERIA DI MODALITÀ DI ESERCIZIO DEL DIRITTO DI RECESSO DAI CONTRATTI DI FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA E GAS DA PARTE DEI CLIENTI FINALI DI GRANDI DIMENSIONI**

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

Nella 1065<sup>a</sup> riunione del 21 maggio 2019

**VISTI:**

- la direttiva 2009/72/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 13 luglio 2009 (di seguito: Direttiva 2009/72/CE);
- la direttiva 2009/73/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 13 luglio 2009 (di seguito: Direttiva 2009/73/CE);
- la legge 14 novembre 1995, n. 481 e sue modifiche e integrazioni (di seguito: legge 481/95);
- la legge 13 agosto 2010, n. 129 (di seguito: legge 129/10);
- il decreto-legge 24 gennaio 2012, convertito con modificazioni dalla legge 24 marzo 2012, n. 27 (di seguito: legge 27/12);
- il decreto legislativo 4 luglio 2014, n. 102 (di seguito: decreto legislativo 102/14);
- la legge 4 agosto 2017, n. 124;  
la deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 29 luglio 2004, 138/04 (di seguito: deliberazione 138/04);
- la deliberazione dell'Autorità 14 ottobre 2015, 487/2015/R/eel (di seguito: deliberazione 487/2015/R/eel);
- la deliberazione dell'Autorità 9 giugno 2016, 302/2016/R/com (di seguito: deliberazione 302/2016/R/com);
- la deliberazione dell'Autorità 23 novembre 2017, 783/2017/R/com (di seguito: deliberazione 783/2017/R/com);
- la deliberazione dell'Autorità 8 febbraio 2018, 77/2018/R/com (di seguito: deliberazione 77/2018/R/com);
- il documento per la consultazione dell'Autorità 20 luglio 2017, 544/2017/R/com (di seguito: documento per la consultazione 544/2017/R/com);
- il documento per la consultazione dell'Autorità 29 gennaio 2019, 33/2019/R/com (di seguito: documento per la consultazione 33/2019/R/com).

**CONSIDERATO CHE:**

- la legge 481/95 individua, quali proprie finalità, la promozione della concorrenza e dell'efficienza nel settore energetico e assegna all'Autorità il compito di perseguirle (articolo 1) anche mediante il potere di adottare direttive relative all'erogazione dei servizi, etero-integrando le condizioni generali di contratto praticate dai rispettivi esercenti (articolo 2, comma 12, lettera h) e comma 37), nonché il potere di definire le condizioni di accesso ai servizi c.d. di rete (articolo 2, comma 12, lettera d), ultimo periodo);
- nell'ambito delle norme finalizzate al rafforzamento della tutela del consumatore di energia, 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, gli operatori interessati assicurino che il cambiamento possa effettuarsi entro tre settimane, svolgendo in tempo utile le operazioni tecniche a tal fine necessarie;
- la legge 129/2010 prevede che sia istituito, presso l'Acquirente Unico, un Sistema Informativo Integrato (di seguito: SII) per la gestione dei flussi informativi relativi ai mercati dell'energia elettrica e del gas naturale, basato su una banca dati dei punti di prelievo e di riconsegna e dei dati identificativi dei clienti finali, e che le direttive per lo sviluppo del SII e per la gestione dei flussi informativi fra i diversi operatori dei mercati liberalizzati siano stabilite dall'Autorità;
- in tale prospettiva, l'Autorità ha intrapreso un percorso di riforma dei processi di mercato e dei correlati flussi informativi nell'ambito del SII approvando, *inter alia*, con la deliberazione 487/2015/R/eel e con la deliberazione 77/2018/R/com, le disposizioni funzionali alla gestione centralizzata nell'ambito del SII del processo di *switching* e di risoluzione contrattuale, rispettivamente per il settore elettrico e per il settore del gas naturale;
- nell'ambito del percorso di riforma dei processi commerciali, con la deliberazione 302/2016/R/com l'Autorità ha modificato le modalità e tempistiche per l'esercizio del diritto di recesso dai contratti di fornitura dei clienti finali di piccole dimensioni, anche al fine di omogeneizzare la disciplina alla nuova regolazione in materia di *switching*.

**CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:**

- successivamente, con la deliberazione 783/2017/R/com, l'Autorità ha approvato le disposizioni funzionali alla gestione centralizzata del processo di recesso per cambio fornitore nell'ambito del SII, con riferimento sia al settore elettrico che al settore del gas naturale, al fine di garantire una maggiore trasparenza nelle comunicazioni tra operatori e certezza in merito alle responsabilità e al rispetto delle tempistiche di esecuzione delle diverse attività previste nell'ambito del suddetto processo;
- in particolare, la deliberazione 783/2017/R/com ha introdotto modalità semplificate di invio della comunicazione di recesso contestuali alla richiesta di *switching* che esonerano gli operatori dall'implementazione di un processo *ad hoc*, stabilendo che,

in presenza di un mandato a recedere da parte del cliente finale, la richiesta di *switching* nei confronti del SII costituisca anche una comunicazione di recesso per cambio fornitore;

- contestualmente al conferimento al SII del ruolo di interfaccia unica per la gestione del processo di recesso per cambio fornitore e dei relativi scambi informativi tra operatori, è stata modificata la disciplina del recesso nel caso in cui all'invio della comunicazione di recesso non faccia seguito la conseguente richiesta di *switching*, necessaria per garantire l'esecuzione fisica del nuovo contratto di fornitura concluso dal cliente; in particolare, diversamente da quanto previsto dalla previgente regolazione, la nuova disciplina dispone che il recesso per cambio fornitore non produca effetti qualora non si concretizzi lo *switching* associato e che, quindi, non si attivino i servizi di ultima istanza per il cliente finale interessato;
- in coerenza con la regolazione del processo di *switching*, l'ambito di applicazione della disciplina definita dalla deliberazione 783/2017/R/com è esteso a tutti i clienti finali del comparto dell'energia elettrica e del gas naturale.

**CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:**

- a seguito dell'implementazione delle disposizioni previste dalla deliberazione 783/2017/R/com, sono pervenute agli uffici dell'Autorità alcune segnalazioni che hanno evidenziato delle criticità legate principalmente al fatto che, per i clienti di grandi dimensioni (ossia clienti non domestici non connessi in bassa tensione o con consumi eccedenti 200.000 Smc/anno), potrebbe esserci un disallineamento tra il termine minimo di preavviso per il recesso per cambio fornitore stabilito dal contratto -generalmente di durata maggiore rispetto a quello stabilito per i clienti di piccole dimensioni- e il termine per l'invio della richiesta di *switching*;
- più precisamente, sebbene sia tecnicamente possibile inviare una richiesta di *switching* in un tempo congruo con le tempistiche di recesso previste nel contratto di fornitura, indicando nella richiesta una data di decorrenza dello *switching* anche molto in avanti nel tempo, simile circostanza può tuttavia rendere difficoltoso per il cliente finale trovare un nuovo venditore disposto a negoziare le condizioni economiche del contratto di somministrazione con molto anticipo rispetto alla data di inizio della fornitura;
- al fine di tutelare le esigenze manifestate dai clienti finali appartenenti alla tipologia dei clienti di grandi dimensioni, con il documento per la consultazione 33/2019/R/com, l'Autorità ha delineato un assetto funzionale a consentire a tale tipologia di clienti la possibilità di esercitare il diritto di recesso per cambio fornitore anche non contestualmente rispetto alla richiesta di *switching*, permettendo in tale circostanza al cliente di avere a disposizione un tempo maggiore per l'individuazione di un nuovo fornitore;
- gli orientamenti delineati nel documento per la consultazione 33/2019/R/com, con riferimento ai clienti finali di grandi dimensioni, prevedono che:
  - il cliente finale possa inviare direttamente, secondo le modalità definite nel contratto, la comunicazione di recesso al venditore controparte del contratto di

- fornitura in essere (di seguito: venditore uscente) e possa, anche in un momento successivo, sottoscrivere un contratto con un nuovo fornitore, il quale presenterà al SII la richiesta di *switching* nel rispetto dei termini e delle modalità previste dalla regolazione;
- nel caso in cui il venditore uscente riceva la comunicazione di recesso da parte del cliente finale, il medesimo sia tenuto a darne comunicazione al SII, attraverso una comunicazione di risoluzione contrattuale, nella quale venga indicata la data a decorrere dalla quale non sarà più responsabile dei prelievi per una determinata fornitura;
  - nel caso prospettato, in cui il cliente finale si avvalga della facoltà di inviare la comunicazione di recesso per cambio fornitore, qualora a seguito dell'invio al SII della comunicazione di risoluzione contrattuale da parte del venditore uscente non dovesse pervenire al SII una richiesta di *switching* in tempo utile, con data di decorrenza pari al primo giorno del mese successivo alla data di risoluzione del contratto con il precedente venditore, il SII provvederà all'attivazione del servizio di ultima istanza cui il cliente ha diritto;
  - nel caso in cui il cliente finale non si avvalga della facoltà di inviare la comunicazione di recesso per cambio fornitore, ma eserciti il diritto di recesso ai sensi della deliberazione 783/2017/R/com, e il nuovo fornitore scelto dal cliente invii al SII la richiesta di *switching*, che si configura anche come esercizio del recesso per cambio fornitore, si continueranno ad applicare le disposizioni attualmente previste;
- con riferimento alle tempistiche e alle modalità di implementazione, per l'applicazione degli orientamenti delineati è stato indicato un termine di 90 giorni dalla pubblicazione del provvedimento; tale termine è stato individuato in considerazione degli efficientamenti derivanti dalla centralizzazione nell'ambito del SII delle comunicazioni di risoluzione contrattuale per le casistiche previste dalla regolazione, ulteriori rispetto alla risoluzione contrattuale per esercizio del diritto di recesso per cambio fornitore, quali a titolo esemplificativo le risoluzioni contrattuali previste in caso di morosità, di non accettazione della voltura o di contratto non richiesto.

**CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:**

- in esito al documento per la consultazione 33/2019/R/com sono pervenute le osservazioni da parte di 11 soggetti, di cui: una associazione di categoria rappresentativa dell'artigianato e della micro e piccola impresa, 4 associazioni rappresentative di operatori attivi nella distribuzione e nella vendita nei settori dell'energia elettrica e del gas, 2 associazioni rappresentative di soggetti operanti nella vendita dell'energia elettrica e del gas, 4 operatori attivi nei settori dell'energia elettrica e del gas;
- in linea generale, tutte le osservazioni esprimono condivisione rispetto agli orientamenti delineati dall'Autorità, volti a prevedere specifiche modalità di recesso

per i clienti finali di grandi dimensioni, che hanno consumi rilevanti di energia elettrica e gas naturale;

- in particolare, viene espressa condivisione per la possibilità di gestire in momenti distinti la comunicazione di recesso rispetto alla richiesta di *switching*, consentendo alla tipologia di clienti di grandi dimensioni, costituita principalmente da imprese, di individuare l'offerta e il fornitore in tempi più vicini all'effettiva esecuzione del nuovo contratto di fornitura; a giudizio dei rispondenti tale circostanza permetterebbe di superare le difficoltà derivanti dal prevedere con largo anticipo le condizioni di mercato in cui avverrà effettivamente l'erogazione della fornitura che, in linea generale, potrebbero anche avere un effetto negativo sulla dinamicità del mercato;
- da parte di alcuni rispondenti alla consultazione è stata manifestata l'opportunità di valutare, sempre limitatamente alla tipologia di clienti di grandi dimensioni, di prevedere l'obbligo e non la facoltà di comunicare il recesso per cambio fornitore al venditore uscente, al fine di evitare complicazioni operative al fornitore entrante e di tutelare il cliente da possibili errori degli esercenti;
- con riferimento alle tempistiche di implementazione prospettate, nell'ambito di alcune osservazioni viene evidenziato che il termine di 90 giorni dalla pubblicazione del provvedimento appare eccessivamente restrittivo in considerazione degli sviluppi informatici richiesti e, in particolare, dell'aggiornamento della contrattualistica in relazione alle condizioni contrattuali di fornitura relative all'esercizio del diritto di recesso; in base a tali considerazioni viene auspicato un termine per l'applicazione della nuova disciplina non inferiore a 6 mesi dalla pubblicazione del provvedimento.

**RITENUTO OPPORTUNO:**

- confermare gli orientamenti delineati nel documento per la consultazione 33/2019/R/com, al fine di consentire ai clienti finali di grandi dimensioni, con riferimento ai settori dell'energia elettrica e del gas naturale, di esercitare il diritto di recesso per cambio fornitore anche non contestualmente alla richiesta di *switching*, attraverso l'invio della comunicazione di recesso, secondo le modalità definite nel contratto, al venditore controparte del contratto di fornitura in essere;
- prevedere che la modalità di esercizio del diritto di recesso mediante comunicazione da parte del cliente finale di grandi dimensioni, di cui al precedente punto, rappresenti una facoltà aggiuntiva e non una modalità obbligatoria per l'esercizio del diritto di recesso, al fine di consentire un'operatività maggiormente flessibile che, tuttavia, preservi le modalità semplificate ad oggi vigenti, qualora compatibili con le diverse esigenze dei clienti finali;
- nel caso in cui il cliente finale si avvalga della facoltà di esercitare direttamente il diritto di recesso per cambio fornitore nei confronti del venditore uscente, prevedere che, il medesimo sia tenuto a darne comunicazione al SII, attraverso una comunicazione di risoluzione contrattuale di cui al Titolo II dell'Allegato B alla deliberazione 487/2015/R/eel per il settore dell'energia elettrica e al Titolo II dell'Allegato B alla deliberazione 77/2018/R/com per il settore del gas naturale, nella

quale venga indicata la data a decorrere dalla quale non sarà più responsabile dei prelievi per una determinata fornitura;

- prevedere che la comunicazione di risoluzione contrattuale di cui al precedente punto rientri nei casi di cui al comma 3.1 lettera c) dell'Allegato B alla deliberazione 487/2015/R/eel, per il settore elettrico, e di cui al comma 3.1 lettera b) dell'Allegato B alla deliberazione 77/2018/R/com per il settore gas, e conseguentemente, qualora non sia pervenuta al SII una richiesta di *switching* in tempo utile, il SII provveda all'attivazione del servizio di ultima istanza cui il cliente ha diritto;
- nella fattispecie di cui al precedente punto, infatti, diversamente dal caso in cui il diritto di recesso venga esercitato mediante l'invio di una richiesta di *switching*, la volontà del cliente finale di recedere è funzionale al mero scioglimento del pendente vincolo contrattuale e non già immediatamente finalizzata all'attivazione di una nuova fornitura;
- con riferimento alle modalità e alle tempistiche di implementazione, confermare l'utilizzo della procedura di comunicazione di risoluzione contrattuale da parte del venditore uscente che riceva la comunicazione di recesso da parte di un cliente finale di grandi dimensioni, prestazione già attualmente gestita dal SII con riferimento alle altre casistiche di risoluzione contrattuale previste dalla regolazione, e prevedere che la nuova disciplina trovi applicazione a partire dal 1 novembre 2019, in particolare, al fine di consentire tempistiche congrue per l'aggiornamento della contrattualistica da parte degli operatori.

**RITENUTO NECESSARIO:**

- integrare l'Allegato A2 alla deliberazione 783/2019/R/com prevedendo disposizioni specifiche in merito alla disciplina del recesso dai contratti di fornitura per i clienti finali di grandi dimensioni;
- prevedere che il Gestore del SII predisponga l'aggiornamento delle Specifiche Tecniche funzionali alla gestione della comunicazione di risoluzione contrattuale per esercizio del diritto di recesso da parte del venditore uscente entro 60 giorni dalla data di entrata in vigore del presente provvedimento

**DELIBERA**

**Articolo 1**

*Modifiche all'Allegato A2 alla deliberazione 783/2017/R/com*

- 1.1 L'Allegato A2 alla deliberazione 783/2017/R/com è modificato come segue:
  - a) l'Articolo 1 è sostituito dal seguente:

## *“Articolo 1*

### *Definizioni*

1.1 Ai fini dell'applicazione delle disposizioni seguenti, valgono, in quanto applicabili, le definizioni di cui all'Allegato A alla deliberazione 487/2015/R/eel, alla deliberazione 77/2018/R/com, al TIV e al TIVG, integrate dalle seguenti definizioni:

- **cambio venditore:** è la modifica del venditore controparte del contratto di fornitura di cui è titolare il cliente finale;
- **cessazione della fornitura:** è la risoluzione per qualunque causa del contratto di fornitura tra il venditore e il cliente finale, strumentale o comunque connessa ad un cambio venditore, o una disattivazione del punto di prelievo o di riconsegna, o una voltura;
- **clienti di piccole dimensioni:** sono i clienti finali di energia elettrica e/o gas naturale di cui:
  - all'articolo 2.3, lettera a) del TIV e all'articolo 2.3 lettere a) e b) del TIVG;
  - all'articolo 2.3, lettera c) del TIV e all'articolo 2.3 lettera d) del TIVG, limitatamente ai punti con consumi annui complessivamente inferiori a 200.000 Smc;
- **clienti di grandi dimensioni:** sono i clienti finali diversi dai clienti di piccole dimensioni.
- **contratto di fornitura:** è il contratto di fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale tra un venditore ed un cliente finale;
- **contratti con controparte pubblica:** sono i contratti di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale cui risulti applicabile il decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50 (Attuazione delle direttive 2014/23/UE, 2014/24/UE e 2014/25/UE sull'aggiudicazione dei contratti di concessione, sugli appalti pubblici e sulle procedure d'appalto degli enti erogatori nei settori dell'acqua, dell'energia, dei trasporti e dei servizi postali, nonché per il riordino della disciplina vigente in materia di contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture);
- **contratti relativi ad utenze stagionali o ricorrenti:** sono i contratti di durata inferiore all'anno;
- **cliente multisito:** è il cliente finale che ha stipulato un contratto di fornitura che prevede la consegna dell'energia elettrica/gas in più punti di prelievo/riconsegna;
- **prosumer:** è il soggetto che è al contempo produttore e cliente finale di energia elettrica;
- **SII:** è il Sistema Informativo Integrato istituito ai sensi della legge 129/10;
- **supporto durevole:** è ogni strumento che permetta al fornitore e al cliente finale di conservare le informazioni che gli sono

personalmente indirizzate in modo da potervi accedere in futuro per un periodo di tempo adeguato alle finalità cui esse sono destinate e che permetta la riproduzione identica delle informazioni memorizzate; rientrano tra detti supporti, a titolo di esempio, documenti su carta, CD-ROM, DVD, schede di memoria o dischi rigidi del computer, messaggi di posta elettronica;

- **utente del dispacciamento/della distribuzione entrante:** è l'utente del dispacciamento/della distribuzione associato al venditore entrante;
- **utente del dispacciamento/della distribuzione uscente:** è l'utente del dispacciamento/della distribuzione associato al venditore uscente;
- **venditore:** è la controparte commerciale del cliente finale nell'ambito del contratto di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale; può essere, alternativamente, un venditore operante sul mercato libero di energia elettrica e/o gas naturale, l'esercente la maggior tutela o l'esercente il servizio di tutela;
- **venditore entrante:** è il venditore controparte del cliente finale nel contratto di fornitura, di energia elettrica e/o gas naturale, in essere a partire dal giorno successivo a quello di cessazione della precedente fornitura a seguito di recesso del cliente finale;
- **venditore uscente:** è il venditore controparte del cliente finale nel contratto di fornitura, di energia elettrica e/o gas naturale, in essere fino al giorno della cessazione della fornitura per recesso del cliente finale.

\*\*\*

- **deliberazione 138/04** è la deliberazione dell'Autorità 29 luglio 2004, n. 138/04;
- **deliberazione 398/2014/R/eel** è la deliberazione dell'Autorità 31 luglio 2014 398/2014/R/eel;
- **deliberazione 102/2016/R/com** è la deliberazione dell'Autorità 10 marzo 2016 102/2016/R/com;
- **deliberazione 487/2015/R/eel** è la deliberazione dell'Autorità 14 ottobre 2015;
- **deliberazione 77/2018/R/com** è la deliberazione dell'Autorità 8 febbraio 2018;
- **Codice di condotta commerciale** è l'Allegato A alla deliberazione 8 luglio 2010, ARG/com 104/10, come successivamente modificato ed integrato;
- **TIMG** è il Testo Integrato Morosità Gas, Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 21 luglio 2011, ARG/gas 99/11;
- **TIMOE** è il Testo Integrato della Morosità Elettrica, Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 29 maggio 2015, 258/2015/R/COM;
- **TIV** è 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 ai sensi del decreto legge 18 giugno 2007, n. 73/77, allegato alla deliberazione dell'Autorità 19 luglio 2012, 301/2012/R/eel, come successivamente modificato ed integrato;

- **TIVG** è il Testo integrato per l'erogazione dei servizi di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi dal gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane. Allegato alla deliberazione dell'Autorità 28 maggio 2009, ARG/gas 64/09 come successivamente modificato ed integrato.”;
- b) all'Articolo 2, dopo il comma 2.2 è inserito il seguente comma:  
“2.2bis Il presente provvedimento reca, al Titolo III, disposizioni specifiche relativamente alle modalità di esercizio del diritto di recesso da un contratto di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale con riferimento ai clienti di grandi dimensioni.”;
- c) dopo l'Articolo 7 è aggiunto il seguente Titolo:

**“TITOLO III  
DISPOSIZIONI SPECIFICHE RELATIVE ALLE MODALITA' DI  
ESERCIZIO DEL DIRITTO DI RECESSO DAI CONTRATTI DI  
FORNITURA DA PARTE DEI CLIENTI DI GRANDI DIMENSIONI**

**Articolo 8**

*Ulteriore modalità di esercizio del diritto di recesso per cambio venditore da parte dei clienti finali di grandi dimensioni*

- 8.1 In alternativa alle modalità di esercizio del diritto di recesso per cambio venditore di cui al precedente articolo 3, il cliente finale di grandi dimensioni può comunicare la sua volontà di recedere dal contratto di fornitura in essere direttamente al venditore uscente.
- 8.2 Nell'ipotesi di esercizio del diritto di recesso di cui al comma 8.1, il venditore uscente è tenuto a trasmettere la comunicazione di risoluzione contrattuale per recesso per cambio fornitore nei confronti del SII, come indicato al Titolo II dell'Allegato B alla deliberazione 487/2015/R/eel per il settore dell'energia elettrica e al Titolo II dell'Allegato B alla deliberazione 77/2018/R/com per il settore del gas naturale.”.

**Articolo 2**

*Disposizioni transitorie e finali*

- 2.1 Le disposizioni di cui al precedente Articolo 1 trovano applicazione a partire dal 1 novembre 2019.
- 2.2 Entro 60 giorni dalla data di entrata in vigore del presente provvedimento il Gestore del SII aggiorna le Specifiche Tecniche funzionali alla gestione della comunicazione di risoluzione contrattuale per esercizio del diritto di recesso.
- 2.3 La presente deliberazione, nonché l'Allegato A2 alla deliberazione 783/2017/R/com, come risultante dalle modifiche apportate dalla presente deliberazione, è pubblicata sul sito internet dell'Autorità [www.arera.it](http://www.arera.it).

21 maggio 2019

IL PRESIDENTE  
*Stefano Besseghini*