

**DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE
117/2025/R/EEL**

**ORIENTAMENTI FINALI IN MERITO ALLA RIFORMA DEL PROCESSO DI
CAMBIO FORNITORE “IN 24 ORE” NEL SETTORE ELETTRICO, IN
ATTUAZIONE DEL DECRETO LEGISLATIVO 8 NOVEMBRE 2021, N.210 E
REVISIONE DEL SERVIZIO DI *PRE-CHECK***

*Documento per la consultazione
Mercato di incidenza: energia elettrica*

25 marzo 2025

Premessa

Con il presente documento per la consultazione l’Autorità delinea gli orientamenti finali in merito alla riforma del processo di cambio fornitore che preveda delle tempistiche di processo pari a 24 ore di un giorno lavorativo, riducendo al minimo i tempi switching, al fine di incoraggiare i clienti finali a cercare offerte energetiche migliori e cambiare fornitore, stimolando la concorrenza fra gli operatori.

In particolare, il presente documento fa seguito al documento per la consultazione 705/2022/R/eel ed è funzionale, in primis, all’attuazione delle disposizioni di cui all’articolo 7 del decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 210 e, al contempo, a rivedere le disposizioni che regolano il servizio di pre-check.

*I soggetti interessati sono invitati a far pervenire all’Autorità le proprie osservazioni e proposte in forma scritta, compilando l’apposito modulo interattivo disponibile sul sito internet dell’Autorità o, in alternativa, all’indirizzo di posta elettronica certificata (protocollo@pec.arera.it) entro il **30 aprile 2025**.*

Si fa riferimento all’Informativa sul trattamento dei dati personali, in merito alla pubblicazione e alle modalità della pubblicazione delle osservazioni. Con riferimento alla pubblicazione delle osservazioni, di cui al punto 1, lettera b), della stessa Informativa, si specifica ulteriormente che i partecipanti alla consultazione che intendano salvaguardare la riservatezza di dati e informazioni, diversi dai dati personali, dovranno motivare tale richiesta contestualmente all’invio del proprio contributo alla presente consultazione, evidenziando in apposite appendici le parti che si intendono sottrarre alla pubblicazione. In tale caso i soggetti interessati dovranno inviare su supporto informatico anche la versione priva delle parti riservate, destinata alla pubblicazione qualora la richiesta di riservatezza sia accolta dagli Uffici dell’Autorità.

**Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente
Direzione Servizi di sistema e Monitoraggio Energia (DSME)
Unità SII e Monitoraggio Retail (SMR)**

**Piazza Cavour, 5 - 20121 - Milano
tel. 02.655.65.396**

e-mail: servizi_sistema@arera.it

pec: protocollo@pec.arera.it

sito internet: www.arera.it

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 (GDPR)

La disciplina della partecipazione ai procedimenti di regolazione dell'ARERA è contenuta nella deliberazione n. 649/2014/A. Ai sensi dell'articolo 4.2 della disciplina in parola, l'ARERA non riceve contributi anonimi.

1. Titolare del Trattamento

Titolare del trattamento è ARERA, con sede in Piazza Cavour 5, 20121, Milano, e-mail: info@arera.it, PEC: protocollo@pec.arera.it, centralino: +39 02655651.

Per ogni chiarimento rispetto al trattamento oggetto della presente informativa è possibile contattare il Responsabile della Protezione dei dati (RPD) all'indirizzo email rp@arera.it, oppure scrivendo agli indirizzi del Titolare, all'attenzione del RPD. Le richieste saranno riscontrate nei termini di cui all'articolo 12 del GDPR.

2. Categorie di dati trattati, base giuridica e finalità del trattamento

Ai fini della partecipazione alla presente consultazione pubblica sono richiesti unicamente nome, cognome e indirizzo email professionale del rispondente per conto del soggetto partecipante alla procedura.

Si invita a non inserire dati personali, o informazioni che comunque consentano di rivelare l'identità del rispondente o di terzi, nel corpo del contributo inviato. L'Autorità non risponde dell'eventuale pubblicazione di tali dati, anche nell'ipotesi in cui siano contenuti nella ragione sociale o nella denominazione del partecipante alla consultazione.

Il trattamento di tali dati personali è svolto esclusivamente per lo svolgimento di compiti di interesse pubblico e per adottare gli atti di competenza dell'Autorità ai sensi della normativa vigente. Il trattamento è effettuato ai sensi dell'articolo 6, par. 1, lett. e), del GDPR.

3. Modalità del trattamento e periodo di conservazione dei dati

I dati personali indicati saranno trattati mediante supporto cartaceo e tramite procedure informatiche, con l'impiego di misure di sicurezza idonee a garantirne la riservatezza, nonché ad evitare l'indebito accesso agli stessi da parte di soggetti terzi o di personale non autorizzato.

4. Tempi di conservazione

I dati personali saranno conservati per un periodo massimo di 5 anni.

5. Comunicazione e diffusione dei dati

I dati personali conferiti ai fini della partecipazione alla consultazione, come individuati al precedente punto 2, non saranno diffusi o comunicati a terzi, fatti salvi i casi in cui si renda necessario comunicarli ad altri soggetti coinvolti nell'esercizio delle attività istituzionali del Titolare e i casi specificamente previsti dal diritto nazionale o dell'Unione Europea. I dati personali delle persone fisiche che rispondono alla consultazione nella loro capacità personale non saranno oggetto di pubblicazione.

6. Diritti dell'interessato

Gli interessati possono esercitare i diritti di cui agli articoli 15-22 del GDPR rivolgendosi al Responsabile della Protezione dei Dati personali dell'Autorità agli indirizzi sopra indicati.

Gli interessati, ricorrendone i presupposti, hanno altresì il diritto di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali, quale autorità di controllo, o di adire le opportune sedi giudiziarie.

INDICE

1	INTRODUZIONE	5
2	SINTESI DEGLI ORIENTAMENTI DELINEATI NEL DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE 705/2022/R/EEL E DELLE OSSERVAZIONI PERVENUTE....	6
3	ORIENTAMENTI FINALI SUL PROCESSO DI CAMBIO FORNITORE	11
4	ORIENTAMENTI IN MERITO AL SERVIZIO DI <i>PRE-CHECK</i>	18
5	ULTERIORI MISURE IN MATERIA DI VELOCIZZAZIONE E AUTOMAZIONE DEL PROCESSO DI <i>SWITCHING</i>	20
6	TEMPISTICHE	21

1 Introduzione

- 1.1 Il decreto legislativo 8 novembre 2021, n.210 (di seguito: decreto legislativo 210/2021) ha recepito nell'ordinamento nazionale la direttiva europea 2019/244 relativa a norme comuni per il mercato interno dell'energia elettrica, declinando all'articolo 7 il diritto per i clienti finali a cambiare fornitore.
- 1.2 In linea generale, il “*Clean Energy Package*” ha posto il consumatore di energia al centro del mercato, *inter alia*, rafforzando il suo diritto di esercizio della libera scelta del fornitore, con un deciso accorciamento dei tempi di *switching*, al fine di permettergli di cogliere tempestivamente le opportunità di offerte commerciali più vantaggiose.
- 1.3 Il presente documento per la consultazione fa seguito al documento 705/2022/R/eel pubblicato in attuazione dell'articolo 7, comma 3, del decreto legislativo 210/2021 e finalizzato all'adozione di uno o più atti regolatori idonei a garantire che, a far data dal 1 gennaio 2026, sia assicurato il diritto dei clienti a cambiare fornitore entro ventiquattro ore dalla richiesta.
- 1.4 Rispetto alla fine dell'anno 2022, il mercato retail dell'energia elettrica è notevolmente cambiato, in particolare a seguito dell'introduzione del servizio a tutele graduali per i clienti domestici non vulnerabili che non hanno un contratto di fornitura sul mercato libero e alla limitazione del servizio di maggior tutela ai clienti domestici vulnerabili.
- 1.5 Recentemente, con la delibera 10/2025/R/eel, l'Autorità ha dato attuazione alle disposizioni della legge 193/24, definendo le misure che devono essere adottate funzionali a consentire, fino al 30 giugno, ai clienti vulnerabili di accedere al Servizio a Tutele Graduali, in considerazione delle condizioni economiche particolarmente convenienti relative al suddetto servizio.
- 1.6 Di pari passo con l'evoluzione del mercato, con particolare attenzione all'informazione e alla tutela dei consumatori, sono stati introdotti aggiornamenti del codice del consumo e del codice di condotta commerciale.
- 1.7 In tale contesto mantiene tutta la sua rilevanza uno degli obiettivi primari¹ dell'Autorità, quello di garantire il funzionamento efficiente del mercato, perseguito anche attraverso gli orientamenti finali delineati nel presente documento per la consultazione, finalizzati a riformare il processo di cambio

¹ OS23 del Quadro Strategico 2022 – 2025 adottato dall'Autorità, per la promozione di un funzionamento efficiente e partecipato dei mercati retail

fornitore nel settore dell'energia elettrica e, in particolare, a consentirne l'esecuzione in tempi rapidi.

- 1.8 In particolare, nel presente documento per la consultazione, a seguito di una breve sintesi degli aspetti trattati nel documento 705/2022/R/eel e delle osservazioni pervenute in esito al medesimo, sono illustrati gli orientamenti finali relativi agli aspetti di innovazione che si intendono apportare al processo di *switching*, affinché possa essere raggiunto l'obiettivo di attuare il cambio fornitore di energia elettrica in 24 ore, come previsto dal decreto legislativo 210/2021.

2 Sintesi degli orientamenti delineati nel documento per la consultazione 705/2022/R/eel e delle osservazioni pervenute

Principali caratteristiche del processo di cambio fornitore

- 2.1 Nella prima parte del documento per la consultazione 705/2022/R/eel è stata sinteticamente richiamata la disciplina e i principali aspetti connessi al processo di cambio fornitore, declinati nella delibera 487/2015/R/eel e relativi allegati, in cui è disciplinata anche la gestione delle risoluzioni contrattuali e dell'attivazione dei servizi di ultima istanza, nel settore elettrico.
- 2.2 In particolare sono stati richiamati i seguenti aspetti, di rilievo rispetto agli orientamenti delineati nel seguito del documento,:
- a) l'attribuzione al Sistema Informativo Integrato (di seguito: SII) della responsabilità di esecuzione del cambio di fornitore e dell'attivazione dei servizi di ultima istanza;
 - b) le tempistiche minime di gestione del processo di *switching*, per cui la richiesta di *switching* avente decorrenza il primo giorno del mese può essere formulata fino al giorno 10 del mese precedente; tempistiche che non variano anche nel caso in cui l'utente del dispacciamento richiedente manifesti la volontà di avvalersi o meno del cosiddetto "*switching con riserva*"²;
 - c) nel mercato italiano, il processo di cambio fornitore identifica 2 fattispecie diverse: la variazione della controparte commerciale senza

² Per *switching con riserva* si intende la facoltà per l'utente del dispacciamento di ritirare la richiesta di *switching* una volta note alcune informazioni relative al punto di prelievo in tema di morosità (presenza di richieste di sospensione della fornitura) e propensione al cambio di fornitore (numero di richieste di *switching* presentate).

variazione dell'utente del dispacciamento e la variazione dell'utente del dispacciamento (quest'ultima fattispecie costituisce propriamente uno *switching*) con o senza variazione della controparte commerciale; in entrambi i casi, è l'utente del dispacciamento entrante che presenta la richiesta di cambio fornitore al SII;

- d) attualmente sono previsti due casi specifici in cui la richiesta di *switching* può avere decorrenza in qualsiasi giorno del mese (*switching infra-mese*), e sono: il caso di voltura contrattuale con *switching*, di cui alla deliberazione 135/2021/R/eel, e il caso in cui un contratto di fornitura sia stipulato a seguito dell'attivazione dei servizi di ultima istanza, prevista a garanzia della continuità della fornitura, a seguito di risoluzione dei contratti di dispacciamento e trasporto per inadempimento dell'utente, di cui alla deliberazione 37/2020/R/eel;
 - e) quando viene presentata una richiesta di *switching*, è previsto che il SII effettui una verifica di congruità del livello della garanzia prestata a Terna da parte dell'utente del dispacciamento;
 - f) con la deliberazione 638/2022/R/eel, l'Autorità ha centralizzato nell'ambito del SII, con decorrenza 1 dicembre 2023, la gestione delle richieste di sospensione per morosità della fornitura di energia elettrica, consentendo, tra le altre cose, al SII di avere nella propria disponibilità le informazioni di cui al comma 6.4 del TIMOE, funzionali all'esercizio della facoltà di revoca da parte dell'utente che abbia presentato richiesta di *switching* con riserva.
- 2.3 Sempre nell'ambito della prima parte del documento per la consultazione 705/2022/R/eel, è stato richiamato il servizio di *pre-check*, introdotto con la deliberazione 82/2014/R/eel e strettamente connesso al processo di *switching*, in quanto funzionale alla verifica dell'abbinamento tra il codice POD associato ad punto di prelievo e i dati identificativi del cliente finale titolare del punto.
- 2.4 Attualmente, al servizio di *pre-check* hanno accesso esclusivamente gli utenti accreditati al SII in qualità di controparti commerciali e può essere consultato solo a valle della conclusione di un nuovo contratto di fornitura con il cliente finale.

Con riferimento a tale servizio, che nel corso del tempo si è arricchito in termini di informazioni rese disponibili, è stata data evidenza del fatto che negli ultimi anni siano pervenute diverse comunicazioni da parte delle principali associazioni di settore, anche sotto forma di lettere inter-

associative, in cui viene auspicato che il servizio di *pre-check*, oltre a mantenere la funzionalità di verifica dei dati, possa diventare un servizio finalizzato anche ad agevolare la fase di contrattualizzazione del cliente e a snellire la procedura di *switching*, a titolo esemplificativo fornendo in anticipo rispetto alla stipula del contratto con il cliente alcune caratteristiche tecniche della fornitura, nonché le informazioni funzionali all'esercizio della "riserva".

Primi orientamenti di cui al documento per la consultazione 705/2022/R/eel

2.5 Nel delineare i primi orientamenti in materia di cambio fornitore, nel documento per la consultazione 705/2022/R/eel sono state riportate le principali fonti normative, anche di seguito richiamate, in quanto fondamentali per la definizione delle disposizioni regolatorie:

- I. la direttiva europea 2019/244 che, con riferimento all'intero processo di cambio fornitore, ha enucleato in maniera esplicita la procedura tecnica di cambio fornitore "*consistente nella registrazione di un nuovo fornitore in un punto di misura presso l'operatore di mercato*", constatando che, grazie alla "*maggiore diffusione delle tecnologie dell'informazione, entro il 2026, dovrebbe in genere essere possibile completare (la procedura tecnica, ndr) entro 24 ore, in qualsiasi giorno lavorativo*". La medesima direttiva continua affermando che "*altri passaggi della procedura di cambio fornitore devono essere ultimati prima dell'avvio della corrispondente procedura tecnica*", in modo che "*la durata totale della procedura di cambio del fornitore non dovrebbe superare le tre settimane a partire dalla richiesta da parte del consumatore*";
- II. il decreto legislativo 210/2021 di recepimento della direttiva europea 2019/244 che ne ha sostanzialmente replicato i contenuti, implementandola nell'ordinamento nazionale.

2.6 I primi orientamenti delineati nel documento per la consultazione 705/2022/R/eel, finalizzati all'attuazione della normativa richiamata al precedente punto 2.6, in sintesi, sono i seguenti:

- a) snellire la gestione tecnica del processo di cambio fornitore, cioè la procedura che si attiva con la richiesta di cambio fornitore al SII, utilizzando le informazioni nella disponibilità del SII con riferimento alle richieste di sospensione della fornitura per morosità e, qualora

fosse possibile, anche anticipando la messa a disposizione delle informazioni di cui al comma 6.4 del TIMOE ad una fase che precede la richiesta di *switching*, (quale ad esempio il *pre-check*) ed eliminando la possibilità di effettuare successivamente una richiesta di “*switching con riserva*”;

- b) introdurre delle differenziazioni a livello di processo nei casi in cui la richiesta di *switching* sia effettivamente conseguente alla sottoscrizione di un contratto da parte di un cliente finale o sia conseguenza di un trasferimento di punti di prelievo dal contratto di dispacciamento di un utente ad un altro, ad invarianza di contratto sottoscritto dal cliente finale con la controparte commerciale;
- c) prevedere che la richiesta di *switching* debba essere presentata dalla controparte commerciale che ha rapporto con il cliente e che, ai fini del buon esito della richiesta, la medesima debba essere “confermata” dall’utente del dispacciamento interessato;
- d) il passaggio da una gestione statica ad una gestione dinamica delle anagrafiche *ex TIS*, attualmente trasmesse dal SII a Terna e agli utenti del dispacciamento, in considerazione della nuova logica giornaliera di gestione degli *switching* e, dunque, di aggiornamento del RCU.

Sintesi delle osservazioni al documento per la consultazione 705/2022/R/eel

- 2.7 Con riferimento al documento per la consultazione 705/2022/R/eel, sono pervenute osservazioni da parte di 16 soggetti, di cui 5 associazioni di operatori del mercato, 2 associazioni di consumatori, 8 operatori di mercato e Terna.
- 2.8 In generale, la riforma del processo di cambio fornitore prospettata, oltre che ritenuta necessaria in conseguenza delle disposizioni normative richiamate nella prima parte del presente documento, è stata condivisa nella sua impostazione e nei suoi obiettivi e apprezzata sia dalle imprese e loro associazioni che dalle associazioni dei consumatori.
- 2.9 Al contempo, è stata evidenziata la portata innovativa della medesima riforma e la sua rilevanza nel determinare anche modifiche sostanziali negli attuali assetti e dinamiche di mercato, oltre che nella gestione dei clienti.
- 2.10 Pertanto, in ottica anche cautelativa e prudentiale, oltre alla necessità di definire compiutamente l’ambito di applicazione della riforma del processo di cambio fornitore e di tutti gli aspetti da essa impattati, è emersa l’esigenza

di sottoporre a consultazione anche altri elementi importanti e non trascurabili a corollario della medesima.

- 2.11 In particolare, con riferimento al perimetro oggetto della riforma è stato richiesto e auspicato che fosse il medesimo al quale si applica il codice di condotta commerciale, in ragione del fatto che per i clienti non domestici di grandi dimensioni una gestione molto rapida del processo di cambio fornitore avrebbe impatti rilevanti sulle attività di programmazione e di approvvigionamento.
- 2.12 Inoltre, un tema strettamente connesso al processo di *switching* è rappresentato dalla gestione del recesso per cambio fornitore, con riferimento al quale in molte osservazioni è stata manifestata la necessità di chiarire se l'intenzione sia quella di mantenere anche nel nuovo processo la gestione attuale in termini di tempistiche e modalità, in cui le tempistiche di *switching* e di recesso sono allineate e con riferimento alle modalità è previsto che il recesso per cambio fornitore venga notificato automaticamente in esito alla presentazione di una richiesta di *switching* al SII. Tale tema, assume naturalmente una particolare rilevanza in considerazione delle tempistiche più veloci che caratterizzeranno il processo di *switching*.
- 2.13 Un altro elemento di attenzione sollevato dalla possibilità di effettuare *switching* in tempi rapidi è relativo, da un lato, al fenomeno del “turismo energetico” per cui un cliente cambia frequentemente il fornitore con la finalità di eludere il pagamento dell'energia prelevata e, dall'altro, al potenziale sviluppo di provider cosiddetti di “*auto-switching*” che nella ricerca del prezzo migliore da offrire al cliente potrebbero indurlo a cambiare fornitore ad una frequenza molto alta, spingendo il mercato ad una impostazione di tipo quasi “borsistico”, che rischierebbe di deteriorare la qualità del servizio e delle innovazioni di prodotto che gli operatori offrono e sulla quali competono e potrebbe finire per disorientare il consumatore anziché portare benefici.
- 2.14 Sulla base degli elementi di preoccupazione di cui si è data evidenza nei punti precedenti, sono state anche avanzate richieste di valutare l'introduzione di un limite massimo al numero di *switching* che possono essere richiesti in ciascun anno con riferimento a ciascun cliente oppure anche misure volte a vincolare una richiesta di *switching* in 24 ore al versamento di un deposito

cauzionale da parte del cliente o, ancora, alla presenza della domiciliazione delle utenze nel precedente contratto.

2.15 Un ulteriore aspetto collegato al tema del contrasto alla “morosità residua” in caso di cambio fornitore, evidenziato in buona parte delle osservazioni pervenute, riguarda la revisione del Sistema Indennitario, in particolare in relazione ai due aspetti di seguito riportati:

- l’informazione in merito alla presenza di un indennizzo *Cmor* venga fornita direttamente dal SII e non più dall’impresa distributrice, la quale recepisce l’informazione con tempi più lunghi;
- la possibilità di addebitare il corrispettivo *Cmor* anche ad altre forniture del cliente finale moroso (e non solo quindi limitatamente a quella su cui è maturata la morosità).

3 Orientamenti finali sul processo di cambio fornitore

3.1 Uno degli obiettivi della direttiva europea 2019/244 è quello di valorizzare il ruolo del consumatore di energia elettrica affinché con le proprie scelte possa promuovere una sana concorrenza, indispensabile per far sì che sul mercato al dettaglio trovino spazio nuovi servizi innovativi, rispondenti alle mutate esigenze e capacità dei consumatori, nonché per aumentare la flessibilità e la resilienza del sistema e accompagnare il processo di decarbonizzazione.

3.2 L’auspicio riportato nella direttiva europea 2019/244 è che una riduzione delle tempistiche di cambio fornitore possa incoraggiare i consumatori a cercare offerte energetiche migliori e a cambiare fornitore, aumentando l’“elasticità” della domanda nel mercato.

3.3 Il processo di cambio fornitore è dunque ritenuto fondamentale per far sì che la concorrenza tra gli operatori possa esplicarsi e la riforma del processo attuale è indispensabile per garantire che le scelte dei consumatori possano divenire operative in tempi più veloci; in particolare, per i milioni di piccoli consumatori per i quali la semplicità del processo di cambio fornitore e le tempistiche di gestione del medesimo costituiscono dei fattori cruciali per attuare le proprie scelte.

3.4 È la stessa direttiva europea 2019/244 ad evidenziare che per cambiare fornitore i consumatori più piccoli continuano a sostenere oneri diretti o indiretti di svariata natura. Tali oneri complicano l’identificazione del

prodotto o del servizio migliore e riducono l'immediato vantaggio economico derivante dal cambio di fornitore.

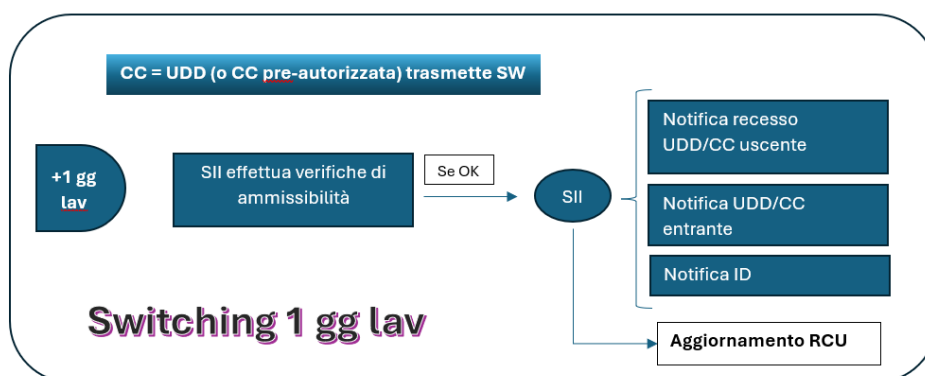
- 3.5 Con riferimento dunque al perimetro di attuazione della riforma delineata nel presente provvedimento si ritiene possibile accogliere le osservazioni pervenute in merito all'opportunità di prevedere che il perimetro di clienti impattati da una riduzione così importante delle tempistiche di gestione del processo di *switching* sia il medesimo al quale si applica il codice di condotta commerciale.
- 3.6 Tale scelta trova giustificazione nel fatto che, per i clienti non domestici di grandi dimensioni, per i quali è in generale diverso anche l'approccio alla gestione delle forniture sia da parte dei clienti che dei fornitori, una gestione molto rapida del processo di cambio fornitore avrebbe impatti rilevanti sulle attività di programmazione e di approvvigionamento, nonché sull'onerosità dei contratti per la gestione delle clausole di recesso, strettamente correlate al processo di cambio fornitore. Naturalmente, ciò non toglie che alcuni aspetti della riforma del processo di cambio fornitore, che possono costituire un miglioramento nella gestione del medesimo anche con riferimento ai clienti di grandi dimensioni, possano comunque trovare applicazione anche con riferimento a questa particolare categoria di clienti.
- 3.7 Al contempo, si intende confermare che, come attualmente previsto dalla regolazione, le tempistiche minime di recesso per cambio fornitore siano le medesime di quelle previste per il nuovo processo di *switching*, anch'esse dunque pari a un giorno lavorativo, affinché l'accorciamento delle tempistiche per il cambio di fornitore e i benefici auspicati che ne derivano possano effettivamente realizzarsi.
- 3.8 Sempre nell'ottica di avvicinare la fase di gestione del processo di *switching* in ambito SII alla sottoscrizione di un nuovo contratto di fornitura da parte di un cliente finale, si intende confermare l'orientamento per cui nel nuovo processo, la richiesta al SII venga trasmessa dalla controparte commerciale che ha stipulato il contratto con il cliente finale.
- 3.9 In particolare, si intende prevedere che, con riferimento al cambio fornitore, in tutte le sue accezioni di variazione dell'utente del dispacciamento con o senza variazione della controparte commerciale nonché di variazione solo della controparte commerciale, la richiesta nei confronti del SII sia sempre

effettuata dalla controparte commerciale con cui il cliente ha sottoscritto il contratto.

- 3.10 In aggiunta, si intende prevedere che la richiesta della controparte commerciale nei confronti del SII sia differenziata affinché si abbia evidenza del fatto che la medesima richiesta sia conseguente alla sottoscrizione di un nuovo contratto da parte di un cliente finale o sia conseguenza di uno spostamento di punti di prelievo da un contratto di dispacciamento all'altro.
- 3.11 La differenza di processo di cui al precedente punto 3.10, oltre che facilitare e ottimizzare le attività di monitoraggio e di enforcement da parte dell'Autorità, è funzionale a prevedere anche regole di prevalenza che diano priorità alle richieste di *switching* effettuate in esito alla sottoscrizione di un contratto da parte del cliente, rispetto alle richieste finalizzate esclusivamente al cambio dell'utente del dispacciamento senza variazione della controparte commerciale, con la finalità di evitare che operazioni di bilanciamento tra contratti di dispacciamento tecnicamente impediscano l'esecuzione della richiesta di cambio fornitore da parte del cliente finale.
- 3.12 In generale, rispetto alla gestione completa del processo di *switching*, giova ricordare che la direttiva europea 2019/244, recepita nell'ordinamento nazionale, ritiene che la durata totale della procedura di cambio del fornitore non dovrebbe superare le tre settimane a partire dalla richiesta da parte del consumatore.
- 3.13 Come già indicato nel documento per la consultazione 705/2022/R/eel, per individuare il momento della richiesta da parte del cliente finale si intende fare riferimento alla data di stipula del contratto da parte del medesimo cliente.
- 3.14 Con riferimento al processo di cambio fornitore, l'attenzione qui è rivolta alla fase successiva alla stipula del contratto da parte del cliente, che, a determinate condizioni di seguito esplicitate, potrà essere ridotta fino a un giorno lavorativo, ovviamente fatta salva un'esplicita diversa richiesta del cliente in merito alla data di decorrenza del contratto di fornitura.
- 3.15 Il processo di *switching* più semplice e veloce, che potrà concludersi in un giorno lavorativo dalla richiesta trasmessa al SII, non contempla la facoltà di revoca da parte del richiedente e può aver luogo nel caso in cui vi sia coincidenza tra la controparte commerciale richiedente e l'utente del dispacciamento, o in alternativa, nel caso in cui l'utente del dispacciamento abbia pre-autorizzato, informandone il SII, una o più controparti commerciali a trasmettere richieste di *switching* di punti inseriti nel contratto di

dispacciamento del medesimo utente (senza nessun limite o fino ad un numero massimo predefinito).

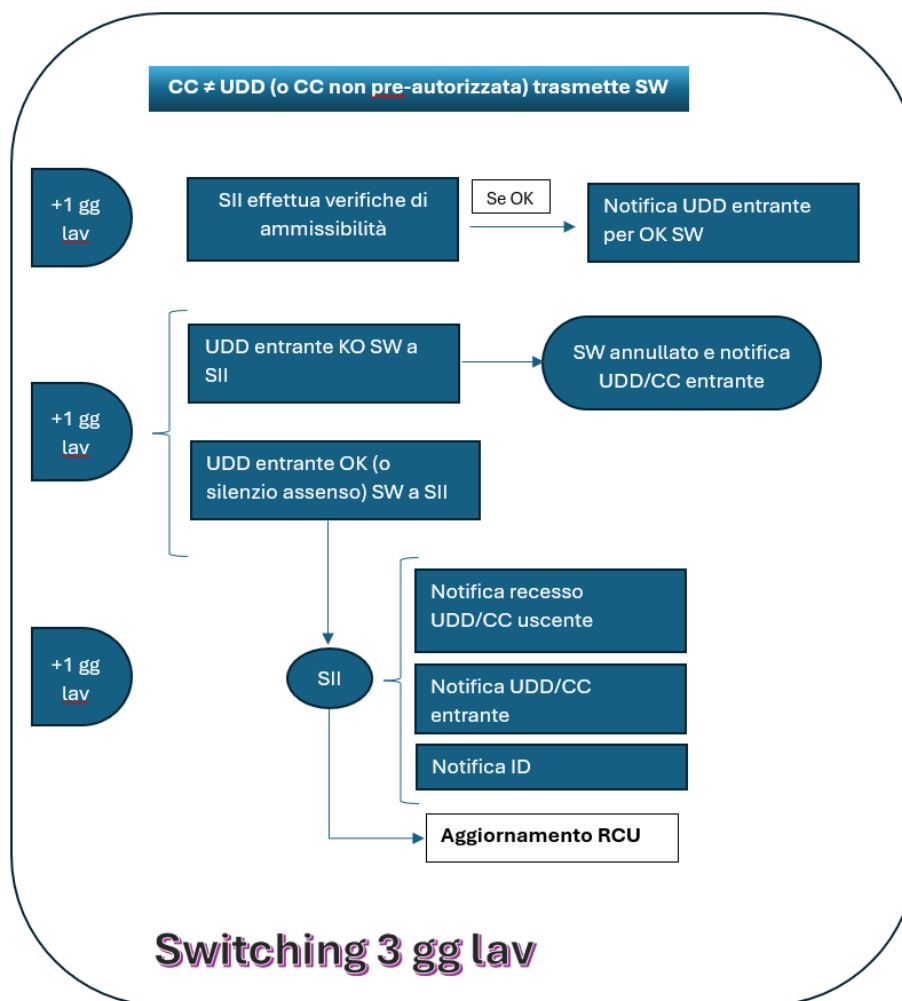
- 3.16 In particolare, in presenza delle condizioni di cui al precedente punto 3.15, a seguito della richiesta di *switching* il SII effettuerà tutte le verifiche di ammissibilità attualmente previste, anche quelle previste con riferimento all'utente del dispacciamento e alla relativa PMA, e in caso di esito positivo ne darà notifica a tutti gli operatori coinvolti, nonché all'impresa distributrice e aggiornerà il RCU.
- 3.17 Il processo descritto al precedente punto 3.16 può essere schematizzato come segue:



- 3.18 Nel caso in cui la controparte commerciale richiedente lo *switching* non coincida con l'utente del dispacciamento o la controparte commerciale non sia stata pre-autorizzata dall'utente del dispacciamento, le tempistiche di esecuzione del processo potranno essere pari a 3 giorni lavorativi, necessari per completare il processo di autorizzazione della richiesta da parte del medesimo utente.
- 3.19 In particolare, nel caso in cui la controparte commerciale non coincida con l'utente del dispacciamento o non sia stata pre-autorizzata, il SII effettuerà tutte le verifiche di ammissibilità attualmente previste e, in caso di esito positivo, entro 1 giorno lavorativo trasmetterà la notifica all'utente del dispacciamento indicato dalla controparte commerciale affinché, il suddetto utente possa avallare la richiesta di *switching*, entro un ulteriore giorno lavorativo. La risposta dell'utente del dispacciamento interessato potrebbe essere impostata nella forma di silenzio assenso, in tale eventualità se nelle tempistiche previste l'utente del dispacciamento non trasmette un esito negativo alla richiesta di *switching*, questa viene ritenuta confermata dal medesimo; ciò al fine di non annullare richieste di *switching* per mancata

risposta dell'utente del dispacciamento, in considerazione delle tempistiche di processo particolarmente stringenti. In caso di esito positivo o di silenzio assenso da parte dell'utente del dispacciamento, il SII trasmetterà la notifica di recesso e di *switching* a tutti gli operatori interessati, nonché all'impresa distributrice e aggiornerà il RCU.

3.20 Il processo descritto al precedente punto 3.19 può essere schematizzato come segue:

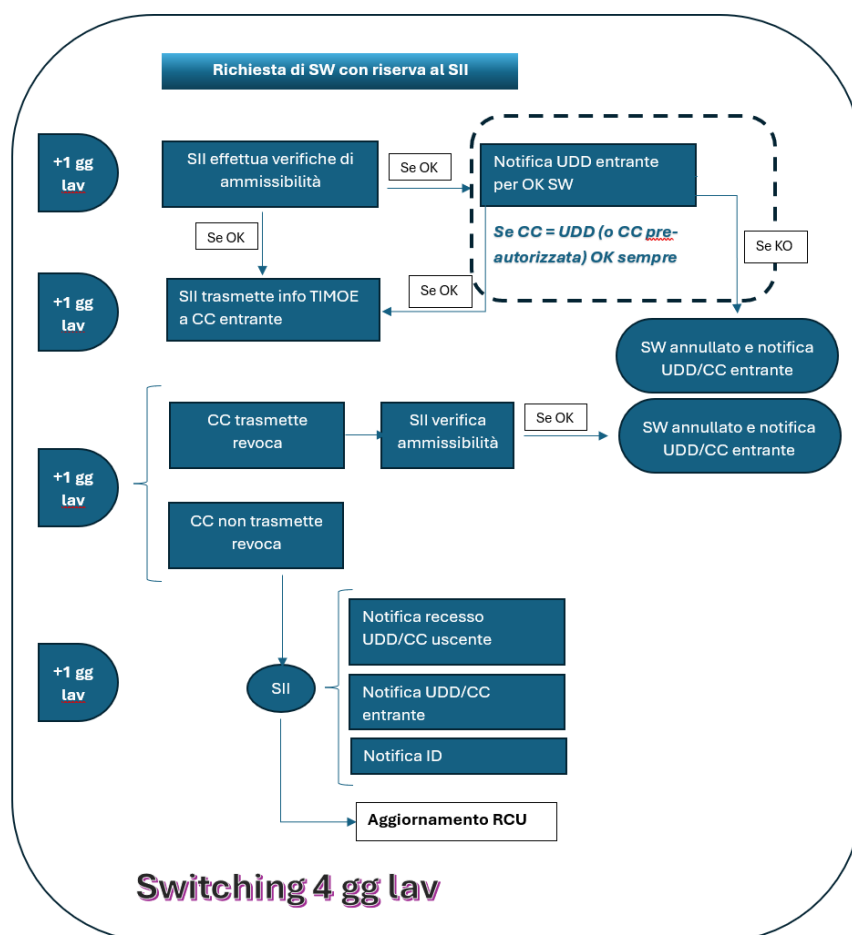


3.21 Nel caso in cui la richiesta di *switching* venga effettuata con riserva, sia nel caso in cui la richiesta sia effettuata da una controparte commerciale coincidente con l'utente del dispacciamento o sia pre-autorizzata, sia nel caso in cui non coincida con l'utente del dispacciamento e non sia pre-autorizzata,

tempistiche di esecuzione del processo potranno comunque essere molto più veloci rispetto a quelle attuali, concludendo il processo in 4 giorni lavorativi.

3.22 In particolare, a seguito della richiesta di *switching*, il SII effettuerà tutte le verifiche di ammissibilità attualmente previste e, in caso di esito positivo, entro 1 giorno lavorativo trasmetterà le informazioni previste dal TIMOE per consentire l'esercizio della facoltà di revoca dello *switching*; entro il giorno lavorativo successivo, la controparte commerciale potrà trasmettere o meno la revoca della richiesta e, nel caso in cui la richiesta di *switching* non venga revocata, il SII trasmetterà la notifica di recesso e di *switching* a tutti gli operatori interessati, nonché all'impresa distributrice e aggiornerà il RCU.

3.23 Il processo descritto al precedente punto 3.20 può essere schematizzato come segue:



3.24 A seguito dell'esecuzione di una richiesta di *switching*, come attualmente previsto nei casi particolari in cui il medesimo non abbia decorrenza il primo

giorno del mese, il SII metterà a disposizione all'utente del dispacciamento associato alla nuova controparte commerciale, entro e non oltre:

- a) il secondo giorno lavorativo dall'esecuzione di una richiesta di *switching*, i dati funzionali all'inizio della fornitura e i dati storici di misura, con riferimento ai punti di prelievo trattati su base oraria ai sensi del TIS;
- b) il quinto giorno lavorativo dall'esecuzione di una richiesta di *switching*, i dati funzionali all'inizio della fornitura e i dati storici di misura con riferimento ai punti di prelievo non trattati su base oraria ai sensi del TIS.

3.25 Parallelamente, come avviene oggi nei casi in cui è previsto uno *switching* infra-mese, l'impresa distributrice sarà tenuta a mettere a disposizione del SII il dato di misura rilevato in occasione dello *switching* entro 5 giorni lavorativi dalla data di decorrenza del medesimo.

3.26 Con riferimento al tema delle anagrafiche *ex* TIS, data la necessità di gestire in maniera molto più veloce e dinamica le variazioni che intercorreranno giornalmente nel RCU, si ritiene opportuno prevedere che il Gestore del SII implementi uno strumento informativo adeguato che consenta a Terna e agli utenti del dispacciamento di accedere alle informazioni anagrafiche aggiornate funzionali alle esigenze di *settlement* e di programmazione nonché di quantificazione e monitoraggio delle garanzie, in maniera rapida e sicura.

3.27 Con riferimento alle preoccupazioni legate alla velocità con cui un cliente potrà cambiare fornitore e alle eventuali conseguenze che deriverebbero da un utilizzo improprio di tale processo, si ritiene opportuno non prevedere in questa fase interventi in merito, non escludendo a priori la possibilità di adottare provvedimenti a seguito dell'entrata in operatività del processo e delle evidenze che emergeranno dal monitoraggio del processo, nonché dalle segnalazioni che dovessero pervenire da parte degli operatori e dal Gestore del SII.

3.28 Riguardo al tema della gestione della morosità, con successivi documenti per la consultazione e provvedimenti, parallelamente alla definizione e all'implementazione del nuovo processo di cambio fornitore, è orientamento dell'Autorità intervenire per modificare e aggiornare le disposizioni che regolano il Sistema Indennitario.

Spunti per la consultazione

- S1 Si condivide l'opportunità individuare quale perimetro di applicazione della riforma del processo di switching quello al quale si applica il codice di condotta commerciale? Se no, motivare.*
- S2 Si ravvedono criticità con riferimento alle fase di gestione della richiesta di switching nell'ambito del SII nei diversi casi prospettati, con e senza la possibilità di revoca della richiesta medesima?*
- S3 Si ravvedono criticità con riferimento alle tempistiche previste per la notifica di recesso all'utente del dispacciamento e alla controparte commerciale uscente?*
- S4 Si ravvedono criticità con riferimento alle tempistiche previste per la notifica di switching all'impresa distributrice interessata?*
- S5 Con riferimento alla gestione dinamica dei dati anagrafici e agli strumenti informativi che possano consentire a Terna e agli utenti del dispacciamento di avere evidenza delle variazioni che intercorreranno giornalmente nel RCU si ritiene ci siano ulteriori elementi da considerare? Se sì, indicare quali.*

4 Orientamenti in merito al servizio di pre-check

- 4.1 L'accorciamento delle tempistiche di esecuzione del processo di *switching* rende opportuno valutare se mantenere la messa a disposizione delle informazioni per l'esercizio della riserva (*ex* TIMOE) nella fase di gestione della richiesta di *switching* al SII.
- 4.2 In particolare, prevedere che la messa a disposizione di informazioni commercialmente sensibili avvenga a seguito della presentazione della richiesta di *switching*, presenta l'indubbio vantaggio di garantire che il cliente, avendo stipulato un contratto di fornitura, abbia espressamente manifestato la volontà di essere servito da un certo fornitore, autorizzandolo a conoscere le informazioni che riguardano il punto di prelievo.
- 4.3 Questo aspetto, legato all'espressa volontà del cliente di essere servito da un determinato fornitore, che può pertanto avere accesso ai dati del cliente, è molto delicato e risulta particolarmente complesso individuare strumenti e modalità che tutelino in maniera effettiva i clienti finali da possibili condotte abusive, finalizzate a conoscere dati commercialmente sensibili dei clienti, senza autorizzazione da parte dei medesimi.
- 4.4 Al contempo, come evidenziato nell'ambito delle risposte al documento per la consultazione 705/2022/R/eel, il servizio di *pre-check*, messo a

- disposizione più di dieci anni fa in un contesto tecnologico e di mercato ormai superato, risulta non pienamente rispondente alle esigenze degli operatori.
- 4.5 Per tali ragioni, mantenendo comunque separata la definizione del servizio di *pre-check* dalla riforma del processo di *switching*, si ritiene opportuno proporre di modificare in maniera sostanziale tale servizio, ridefinendone le finalità e intervenendo sia sulle tempistiche e che sulle modalità di accesso al medesimo.
- 4.6 Con l'intento di provare a dare una risposta all'esigenza manifestata dagli operatori di accedere alle informazioni rese disponibili con il servizio di *pre-check* nella fase propedeutica alla contrattualizzazione del cliente e tenendo ferma la necessità di tutela del cliente da possibili accessi non autorizzati alle informazioni che lo riguardano (in relazione alla titolarità di una fornitura), si ritiene opportuno delineare una possibile modalità di gestione del processo che preveda un consenso esplicito del cliente reso alla controparte commerciale interessata e di cui abbia evidenza anche il SII.
- 4.7 La modalità di cui al precedente punto 4.6, potrebbe essere implementata nell'ambito del Portale Offerte (di seguito: PO), sfruttando le sinergie del medesimo con il SII: in particolare, l'assenso del cliente a procedere alla messa a disposizione delle informazioni di cui al precedente punto 4.7, potrebbe essere fornito alla controparte commerciale interessata e contestualmente al SII nell'ambito della sezione privata del Portale Offerte, a cui il cliente accede tramite SPID o CIE.
- 4.8 Dopo avere effettuato l'accesso autenticato al PO, il cliente, al quale verrebbero fornite tutte le opportune informazioni, potrebbe visualizzare la richiesta di autorizzazione trasmessa da una determinata controparte commerciale a ricevere dal SII i dati relativi alla fornitura, tra cui anche le informazioni *ex* TIMOE, funzionali alla stipula del contratto.

Spunti per la consultazione

- | | |
|----|---|
| S7 | <i>Si concorda con l'opportunità di modificare in maniera sostanziale la finalità del servizio di pre-check?</i> |
| S8 | <i>Si ravvedono criticità in merito alla modalità di accesso al servizio di pre-check nell'ambito del Portale Offerte? Se sì, argomentare.</i> |
| S9 | <i>Tenendo ferma la necessità di tutela del cliente da possibili accessi non autorizzati alle informazioni che lo riguardano in relazione alla titolarità di una fornitura, si ritiene possano essere definite ulteriori modalità di accesso rispetto a quella delineata nel presente documento per la consultazione? Se sì, argomentare.</i> |

5 Ulteriori misure in materia di velocizzazione e automazione del processo di switching

- 5.1 Una buona prassi per gestire la propria fornitura, ed eventualmente decidere di cambiare fornitore o offerta, si ritiene essere quella che prevede una fase in cui un cliente, accedendo al Portale Offerte, preferibilmente autenticandosi tramite SPID o CIE, in modo da visualizzare effettivamente i dati relativi alle proprie forniture, effettui il confronto tra le offerte disponibili e scelga in tal modo l'offerta o il fornitore di interesse.
- 5.2 Attualmente, una volta individuata l'offerta di interesse, dopo averne valutato le caratteristiche nelle pagine di dettaglio presenti nel PO, selezionando la medesima il cliente esce dal PO e viene indirizzato sulla pagina web del fornitore in cui è presente la descrizione dell'offerta e, nei casi in cui sia ciò sia previsto, la possibilità di sottoscrivere la medesima via *web*.
- 5.3 Fermo restando quanto descritto al precedente paragrafo 5.2, è orientamento dell'Autorità prevedere di introdurre nuove funzionalità nell'ambito del PO, che consentano al fornitore, su base volontaria e solo con riferimento alle offerte per le quali lo ritenga opportuno, di autorizzare il cliente a richiedere la sottoscrizione di un'offerta già nell'ambito del PO, agevolando in questo modo le attività di finalizzazione del contratto.
- 5.4 Senza entrare in questa fase nei dettagli tecnici di implementazione delle suddette funzionalità che potranno essere meglio declinate in futuri documenti, in fase di trasmissione dell'offerta al Gestore del PO, il fornitore dovrebbe indicare se la medesima possa essere sottoscritta direttamente nell'ambito del PO; sulla base di tale indicazione il Gestore del PO abiliterà una funzionalità per cui un cliente interessato a tale offerta, nella pagina in cui ne visualizza le caratteristiche di dettaglio, abbia anche la possibilità di chiedere la sottoscrizione della medesima.
- 5.5 Nel momento in cui il cliente dovesse scegliere di sottoscrivere un'offerta tramite il PO, il Gestore trasmetterebbe la richiesta di sottoscrizione al fornitore interessato, già corredata delle informazioni relative al cliente e alla fornitura (nel caso in cui il cliente abbia effettuato l'accesso autenticato al PO), funzionali alla conclusione del contratto di fornitura, che continuerebbe ad essere finalizzato con le consuete modalità, direttamente dal fornitore.
- 5.6 Inoltre, sempre su base volontaria, nel caso vi fossero fornitori interessati, in via sperimentale potrebbe essere implementata una funzionalità del PO, da implementare interfacciandosi con il Gestore del medesimo, per cui sia

consentita al cliente, per determinate offerte individuate dal fornitore, la possibilità di sottoscrivere direttamente le offerte, o comunque di avere evidenza dell'esito della richiesta di sottoscrizione, nell'ambito del PO.

Spunti per la consultazione

S10 Si ravvedono criticità in merito all'introduzione nell'ambito del Portale Offerte della funzionalità che offra alle controparti commerciali la possibilità di consentire al cliente di richiedere la sottoscrizione di determinate offerte, a discrezione della controparte commerciale, nell'ambito del PO?

6 Tempistiche

- 6.1 Al fine di traguardare le tempistiche previste dal decreto legislativo 210/2021, che individuano nel 1 gennaio 2026 la data a partire dalla quale sia assicurato il diritto dei clienti a cambiare fornitore entro ventiquattro ore dalla richiesta, l'Autorità intende definire le regole funzionali alla gestione del nuovo processo di cambio fornitore entro il mese di luglio 2025.
- 6.2 A tal fine, in esito alla presente consultazione, se ritenuto necessario, potranno essere effettuati uno o più incontri convocati dalla Direzione Servizi di Sistema e Monitoraggio Energia con la partecipazione delle associazioni degli operatori, funzionali ad approfondire i profili più rilevanti per la definizione del processo di cambio di fornitore e della gestione delle fattispecie connesse al medesimo.

Spunti per la consultazione

S11 Si concorda con le modalità e le tempistiche previste per l'implementazione della riforma del processo di switching?