

DCO 32/11

**DISCIPLINA IN MATERIA DI FUNZIONAMENTO DEL
SISTEMA INDENNITARIO DI CUI ALL'ALLEGATO B
DELLA DELIBERAZIONE DELL'AUTORITÀ PER
L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS 11 DICEMBRE 2009,
ARG/ELT 191/09**

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

4 agosto 2011

Premessa

Il presente documento per la consultazione illustra gli orientamenti dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito: l'Autorità) in materia di ulteriore integrazione della disciplina relativa al funzionamento del sistema indennitario di cui all'Allegato B della deliberazione 11 dicembre 2009, ARG/elt 191/09. Il documento si inquadra nel procedimento avviato con la deliberazione dell'Autorità 28 giugno 2011, ARG/elt 89/11 finalizzato all'adozione di ulteriori disposizioni in materia di completamento del sistema indennitario, con l'obiettivo di minimizzare le potenziali criticità del medesimo sistema nei confronti dell'esercente la vendita entrante.

Il documento per la consultazione viene diffuso per offrire l'opportunità, a tutti i soggetti interessati, di formulare osservazioni e proposte in merito agli argomenti trattati. Oltre agli spunti di consultazione presenti nel documento è possibile segnalare ulteriori problematiche non evidenziate, indicando anche le proposte per le possibili soluzioni.

*I soggetti interessati sono invitati a far pervenire all'Autorità osservazioni e suggerimenti entro e non oltre il **23 settembre 2011**. Al fine di agevolare la pubblicazione dei contenuti dei documenti pervenuti in risposta alla presente consultazione si chiede di inviare, ove possibile, tali documenti in formato elettronico.*

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

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

Indirizzo a cui far pervenire osservazioni e suggerimenti:

Autorità per l'energia elettrica e il gas
Direzione Mercati
Unità Mercati Retail
Piazza Cavour 5 – 20121 Milano
tel. 02.655.65.290/284
fax 02.655.65.265
e-mail: mercati@autorita.energia.it
sito internet: www.autorita.energia.it

INDICE

1 INTRODUZIONE	4
Premessa	4
Ragioni dell'intervento	5
2 STRUMENTI VOLTI ALLA MINIMIZZAZIONE DELLE CRITICITÀ DEL SISTEMA INDENNITARIO SULL'ESERCENTE LA VENDITA ENTRANTE	6
Premessa	6
Gestione dei reclami relativa al sistema indennitario	7
Meccanismo di restituzione	9
Effetti sul cliente finale soggetto passivo del corrispettivo C^{MOR} non pagato	11
Gestione del Conto per il Sistema Indennitario per implementazione del meccanismo di restituzione	12
Primo periodo di funzionamento del sistema indennitario	13
3 MODIFICHE ALL'ATTUALE PROCEDURA DEL SISTEMA INDENNITARIO AI FINI DELL'IMPLEMENTAZIONE DELLE PROPOSTE	14
Premessa	14
La gestione dei reclami	14
Il meccanismo di restituzione	16
L'attivazione della fornitura del cliente finale soggetto passivo del corrispettivo C^{MOR} non pagato	18
La riattivazione della fornitura a seguito del pagamento del cliente finale soggetto passivo del corrispettivo C^{MOR} non pagato	19
La riattivazione della fornitura a seguito dello <i>switching</i> del cliente finale soggetto passivo del corrispettivo C^{MOR} non pagato	20
Disciplina del primo periodo di funzionamento del sistema indennitario	21
Modalità procedurali e tempi per l'implementazione delle nuove proposte	23

1 Introduzione

Premessa

- 1.1 Con la deliberazione ARG/elt 191/09¹ l'Autorità ha definito un sistema che garantisce un indennizzo all' esercente la vendita uscente in caso di mancato incasso del credito relativo alle fatture degli ultimi tre mesi di erogazione della fornitura prima della data di effetto dello *switching* per il servizio prestato (di seguito: sistema indennitario). In particolare, l'indennizzo è commisurato, per ciascun credito, alla stima della spesa di due mesi di erogazione della fornitura del cliente finale nei cui confronti il credito è maturato e posto a carico del cliente finale, soggetto passivo del credito non pagato, attraverso l'applicazione di un corrispettivo aggiuntivo della tariffa di distribuzione (il corrispettivo C^{MOR}).
- 1.2 Il sistema indennitario prevede, infatti, che l' esercente la vendita uscente, qualora si verificano determinate condizioni², possa presentare richiesta di indennizzo al Gestore del sistema indennitario³ (di seguito: Gestore); quest'ultimo comunica all'impresa distributrice alla cui rete è connesso il punto di prelievo oggetto di *switching* di applicare il corrispettivo C^{MOR} , con riferimento al medesimo punto, ad un livello pari al valore dell'indennizzo. L'impresa distributrice fattura, quindi, all' esercente la vendita controparte del cliente finale (di seguito: esercente la vendita entrante) il servizio di trasporto relativamente al punto di prelievo in questione, comprensivo del corrispettivo C^{MOR} . La medesima impresa distributrice è tenuta a versare alla Cassa conguaglio per il settore elettrico (di seguito: la Cassa) un importo pari a quello del corrispettivo C^{MOR} applicato; la Cassa, successivamente, provvederà ad erogare il corrispondente indennizzo all' esercente la vendita uscente.
- 1.3 Il funzionamento del sistema indennitario presuppone, quindi, una gestione centralizzata, in cui il Gestore riceve la richiesta di indennizzo da parte dell' esercente la vendita uscente e provvede alla gestione dei flussi informativi nei confronti di tutti i partecipanti al sistema indennitario, che corrispondono, oltre al citato esercente la vendita uscente, all'impresa distributrice, all' esercente la vendita entrante e alla Cassa.
- 1.4 Il sistema indennitario è stato definito al fine di mettere a disposizione degli esercenti la vendita ulteriori strumenti tali da minimizzare la problematica

¹ Così come integrata e modificata dalla deliberazione ARG/elt 219/10.

² Le condizioni sono a tutela del cliente finale che ha cambiato fornitore. In particolare, la richiesta di indennizzo non può essere presentata qualora il cliente non sia stato costituito in mora e nella comunicazione di costituzione in mora non sia stato informato che, in caso di inadempimento, sarebbe stato applicato l'indennizzo. Inoltre l' esercente la vendita deve aver provveduto a tutti gli obblighi connessi alla cessazione del rapporto contrattuale e deve aver provveduto a fornire una risposta motivata ad una eventuale richiesta di rettifica di fatturazione o ad un reclamo inerente i corrispettivi non pagati, nonché deve avere provveduto a pagare gli indennizzi automatici previsti dalla deliberazione ARG/com 164/08, in caso di mancato rispetto dei tempi previsti dalla medesima deliberazione.

³ Il Gestore è stato individuato, con la deliberazione ARG/elt 219/10, nella società Acquirente unico SpA (di seguito: l'Acquirente unico).

relativa agli inadempimenti contrattuali dei clienti finali (di seguito: morosità)⁴. L'obiettivo del meccanismo previsto dall'Autorità è quello di tutelare gli operatori relativamente a situazioni di morosità del cliente finale rispetto alle quali ciascun esercente la vendita non è in grado di utilizzare altri strumenti di tutela del credito, quali la sospensione della fornitura, in quanto, nel momento in cui si manifesta la morosità, il cliente finale non ha più un contratto attivo con l'esercente che ha maturato il credito.

Ragioni dell'intervento

- 1.5 Il sistema indennitario ha la finalità di ridurre gli oneri relativi alla morosità in capo all'esercente la vendita uscente e al contempo fare gravare tale onerosità sul cliente finale che la genera. Tale sistema dovrebbe, di conseguenza, ridurre gli oneri complessivi dell'attività di vendita al dettaglio e incrementare la concorrenza sul mercato della vendita al dettaglio.
- 1.6 D'altra parte, tuttavia, sono state segnalate dagli operatori potenziali difficoltà da parte degli esercenti la vendita, in particolare quando operano in qualità di esercenti la vendita entranti, in tema di implementazione del sistema indennitario. Nello specifico, il sistema indennitario potrebbe comportare un potenziale aumento delle attività legate a:
 - a) le valutazioni nella fase pre-contrattuale in tema di controllo della "qualità creditizia" del cliente finale;
 - b) la gestione dei reclami formulati dai clienti finali che si vedono applicato il corrispettivo C^{MOR} e il conseguente contenzioso;
 - c) la gestione del rischio creditizio, legato alla potenziale esposizione rispetto al mancato pagamento del corrispettivo C^{MOR} da parte del cliente finale.
- 1.7 Al fine di minimizzare le sopra richiamate attività è possibile definire ulteriori interventi da parte dell'Autorità. In particolare tali interventi riguardano:
 - a) lo sviluppo dell'elenco degli inadempimenti contrattuali dei clienti finali;
 - b) la previsione di strumenti volti a minimizzare le attività dell'esercente la vendita entrante relativamente alla gestione dei reclami e al relativo contenzioso;
 - c) la previsione di ulteriori strumenti volti a tutelare l'esercente la vendita entrante nei casi in cui il cliente finale risulti ulteriormente inadempiente, non pagando il corrispettivo C^{MOR} .
- 1.8 Lo sviluppo dell'elenco degli inadempimenti contrattuali dei clienti finali sarà oggetto di apposita consultazione da parte dell'Autorità. Nell'ambito di tale consultazione, verranno definiti gli indirizzi generali in tema di predisposizione dell'elenco, successivamente al parere delle Commissioni parlamentari competenti. Inoltre le disposizioni verranno adottate nel rispetto delle norme

⁴ Gli strumenti tipici sono relativi alla possibilità di chiedere apposite garanzie nonché alla procedura di sospensione della fornitura, laddove possibile, in caso di morosità.

stabilite dal Garante per la protezione dei dati personali in tema di modalità per il trattamento dei dati personali e sensibili⁵.

- 1.9 Le problematiche relative alla gestione dei reclami e al potenziale mancato pagamento del cliente finale sono gli aspetti che vengono analizzati nel presente documento per la consultazione. In particolare, l’Autorità intende definire:
- a) una specifica procedura nella gestione dei reclami relativi al sistema indennitario;
 - b) appositi meccanismi di restituzione all’ esercente la vendita entrante in caso di mancato pagamento del corrispettivo C^{MOR} da parte del cliente finale.
- 1.10 Gli obiettivi degli interventi proposti sono quelli di minimizzare l’ onerosità complessiva per il sistema, mettendo a disposizione degli esercenti la vendita strumenti volti a ridurre il rischio creditizio nelle situazioni in cui tale rischio non può essere coperto attraverso gli strumenti tipici a disposizione del medesimo esercente. Al contempo gli interventi proposti hanno la finalità di fare gravare, per quanto possibile, l’ onere sul cliente finale che lo ha generato.
- 1.11 Le predette misure sono illustrate, in termini generali, nel successivo capitolo 2. Nel capitolo 3 sono evidenziate con maggior dettaglio le conseguenti modifiche alla disciplina del sistema indennitario e indicati altresì i tempi e le procedure per l’ implementazione di tali modifiche.

2 Strumenti volti alla minimizzazione delle criticità del sistema indennitario sull’ esercente la vendita entrante

Premessa

- 2.1 Preliminarmente, appare opportuno evidenziare quali sono gli strumenti già definiti nell’ ambito della disciplina del sistema indennitario volti alla minimizzazione delle criticità che si possono manifestare nei confronti dell’ esercente la vendita entrante.
- 2.2 Nello specifico, sono riconosciuti all’ esercente la vendita entrante:
- a) la facoltà di revocare la richiesta di *switching* anche nei casi in cui il punto di prelievo sia oggetto di precedente richiesta di indennizzo da parte di altro esercente la vendita (intervento ex-ante);
 - b) il diritto di comprendere nel valore dell’ indennizzo anche l’ eventuale valore del corrispettivo C^{MOR} fatturato al cliente finale e non riscosso (intervento ex-post).
- 2.3 Con l’ intervento ex-ante l’ esercente la vendita può decidere di non acquisire un cliente se il punto di prelievo nella titolarità del medesimo cliente finale è oggetto, al momento della richiesta di *switching*, di una richiesta di indennizzo. In particolare, nel caso di una richiesta di *switching* riferita ad un cliente finale titolare di un punto di prelievo rispetto al quale è stata presentata una richiesta di

⁵ Si veda, a tale proposito quanto previsto ai commi 3 e 4 dell’ articolo 1bis della legge 13 agosto 2010, n. 129.

indennizzo, l'impresa distributrice è tenuta a darne comunicazione all' esercente la vendita entrante il quale può decidere di revocare la richiesta di *switching*⁶.

- 2.4 L'intervento ex-post è volto invece a consentire all' esercente la vendita entrante di ricorrere a sua volta all'attivazione del sistema indennitario, qualora resti creditore del corrispettivo C^{MOR} nei confronti di un cliente finale con cui non ha più un contratto attivo, in quanto il cliente ha (nuovamente) cambiato fornitore.
- 2.5 Le previsioni introdotte possono concorrere a:
- evitare l'eventuale applicazione di corrispettivi C^{MOR} incrementati, per tenere conto di mancati pagamenti dei corrispettivi C^{MOR} precedentemente applicati, sull' esercente la vendita entrante, attraverso l' informativa ex-ante;
 - ottenere una copertura del rischio di mancato pagamento, in caso di cambiamento di fornitore da parte di un cliente finale a cui è stato precedentemente applicato il corrispettivo C^{MOR} .

Gestione dei reclami relativa al sistema indennitario

- 2.6 Sugli aspetti relativi alla risposta a richieste di informazioni o reclami formulati dai clienti finali le problematiche dell' esercente la vendita entrante sono in particolare legate al fatto che tale operatore potrebbe non essere in possesso di informazioni sufficienti per poter rispondere in modo esaustivo al cliente, in quanto i reclami avrebbero ad oggetto un rapporto contrattuale – quello tra il cliente e un precedente esercente la vendita che ha presentato richiesta di indennizzo – rispetto al quale l' esercente la vendita entrante è estraneo.
- 2.7 La procedura che l' Autorità intende implementare prevede che, in caso di richieste di informazioni o di reclami relativi all' applicazione del corrispettivo C^{MOR} , l' esercente la vendita entrante sia tenuto soltanto ad effettuare una comunicazione standard al cliente finale.
- 2.8 In tale comunicazione l' esercente la vendita dovrà evidenziare al cliente finale:
- che l' applicazione del corrispettivo C^{MOR} dipende dal mancato pagamento di un credito nei confronti di un precedente esercente la vendita;
 - le modalità con cui viene calcolato il corrispettivo C^{MOR} ;
 - che il reclamo circa l' applicazione del corrispettivo C^{MOR} deve essere inoltrato al precedente esercente la vendita e se il cliente vuole avere informazioni relative all' identificazione di tale precedente esercente potrà contattare il *call center* dello Sportello per il consumatore;
 - le modalità per inoltrare al precedente esercente la vendita l' eventuale reclamo scritto, indicando altresì dove il cliente può trovare il modulo per il reclamo.
- 2.9 Lo Sportello per il consumatore dovrà, in caso di richiesta da parte del cliente finale, comunicare al medesimo:

⁶ Si vedano le disposizioni di cui all' articolo 6 della deliberazione ARG/elt 4/08.

- a) le informazioni relative all'identificazione del precedente esercente la vendita che ha fatto richiesta di indennizzo con riferimento al punto di prelievo nella titolarità del cliente finale;
 - b) ogni altra informazione nella disponibilità del Gestore sui crediti contestati e sulle modalità di calcolo del C^{MOR} ;
 - c) le modalità per inoltrare al precedente esercente la vendita un eventuale reclamo scritto, indicando altresì l'indirizzo dove inviare il reclamo.
- 2.10 L'Autorità intende definire un apposito modulo per l'inoltro dei reclami scritti dei clienti che contestano l'applicazione dei corrispettivi C^{MOR} . Tale modulo dovrà essere messo a disposizione sul sito internet dell'Autorità e su quello dell'Acquirente unico. Gli esercenti la vendita che intendono partecipare al sistema indennitario dovranno pubblicare sul proprio sito internet il modulo per l'inoltro dei reclami scritti con l'indicazione dell'indirizzo cui possono essere inviati i reclami scritti dei clienti che contestano l'applicazione dei corrispettivi C^{MOR} . I medesimi esercenti dovranno altresì rendere disponibile il modulo presso i loro eventuali sportelli fisici.
- 2.11 Il reclamo scritto dovrà essere inoltrato dal cliente finale utilizzando il modulo di cui al punto 2.10 entro la scadenza della fattura che contiene il corrispettivo C^{MOR} contestato all'indirizzo indicato dall'esercente la vendita. Il medesimo cliente dovrà provvedere ad allegare al modulo tutta la documentazione con cui contesta l'applicazione del corrispettivo C^{MOR} .
- 2.12 L'esercente la vendita che ha presentato richiesta di indennizzo, in caso di reclamo, sarà tenuto a dare risposta entro 10 giorni lavorativi dal ricevimento del reclamo. In caso di mancata risposta entro il tempo stabilito, l'esercente la vendita dovrà corrispondere al cliente finale un indennizzo automatico. L'Autorità intende commisurare il livello dell'indennizzo automatico da restituire al cliente finale al valore cui ha diritto l'esercente la vendita che partecipa al sistema indennitario, fissando l'indennizzo automatico a favore del cliente ad un livello pari a un terzo del valore dell'indennizzo relativo al sistema indennitario riconosciuto all'esercente.
- 2.13 Inoltre, l'Autorità intende stabilire, a tutela del cliente finale che presenta reclamo, una proroga circa i tempi relativi alla procedura di sospensione da parte dell'esercente la vendita entrante che applica il corrispettivo C^{MOR} al cliente finale che presenta reclamo. In particolare, si intende prevedere che l'esercente la vendita entrante provveda a prorogare i tempi relativi alla sospensione della fornitura per il periodo necessario alla risoluzione della controversia, prevedendo che la costituzione in mora della fattura che comprende l'applicazione del corrispettivo C^{MOR} possa avvenire, in caso di reclamo, trascorsi 25 giorni lavorativi dalla data di scadenza della medesima fattura interessata. Peraltro tale sospensione dovrebbe altresì consentire di non aggravare la gestione della controversia in corso, evitando ad esempio ulteriore contenzioso da parte del cliente finale nei confronti dell'esercente la vendita entrante per una eventuale morosità generata dal non pagamento della fattura contenente il C^{MOR} .

- 2.14 Infine, il cliente finale potrà presentare reclamo scritto anche allo Sportello dei consumatori in caso di successiva risposta insoddisfacente da parte dell'esercente la vendita uscente. In questi casi, lo Sportello provvederà ad effettuare le valutazioni circa la risposta dell'esercente entro 10 giorni lavorativi, al netto dei tempi necessari per ottenere le eventuali ulteriori informazioni. Nei casi, invece, in cui l'esercente la vendita uscente non provvede a rispondere al reclamo nei tempi previsti, il reclamo verrà gestito dallo Sportello secondo le procedure ordinarie.

Spunti per la consultazione

- Q.1** *Quali ulteriori procedure dovrebbero essere effettuate ai fini della gestione dei reclami relativi al sistema indennitario?*

Meccanismo di restituzione

- 2.15 Nell'ambito del sistema indennitario, l'esercente la vendita entrante è il soggetto a cui viene fatturato il corrispettivo C^{MOR} e che può provvedere alla fatturazione di tale corrispettivo al cliente finale soggetto passivo del credito. Tuttavia, il potenziale rischio legato al mancato pagamento del corrispettivo C^{MOR} da parte del cliente finale rimane in capo a tale operatore. L'Autorità intende definire un meccanismo di restituzione che tuteli l'esercente la vendita entrante in caso di mancato pagamento del corrispettivo C^{MOR} da parte del cliente finale.
- 2.16 Le situazioni di rischio dell'esercente la vendita entrante vengono analizzate separatamente nelle seguenti casistiche:
- il cliente finale continua ad avere un rapporto contrattuale con l'esercente la vendita;
 - il cliente finale non ha più un rapporto contrattuale con l'esercente la vendita.
- 2.17 Nei casi in cui il cliente finale continui ad avere un rapporto contrattuale con l'esercente la vendita entrante e risulti inadempiente, l'inadempimento del cliente può avere ad oggetto il mancato pagamento del corrispettivo C^{MOR} o di altre somme fatturate in precedenza. In tutti questi casi il punto può essere sospeso⁷ dall'esercente la vendita e si possono verificare le seguenti successive situazioni:
- il cliente finale paga;
 - il cliente finale continua a non pagare e l'esercente la vendita risolve il contratto per inadempimento;
 - il cliente finale cambia (nuovamente) fornitore⁸;
 - il cliente finale richiede la disattivazione della fornitura;

⁷ Potrebbe altresì verificarsi la situazione in cui il punto risulta già sospeso al momento dell'applicazione del corrispettivo C^{MOR} .

⁸ Con conseguente *switching* del punto di prelievo.

e) il cliente finale non risulta più titolare del punto di prelievo⁹.

Le situazioni di cui alle lettere b), c), d) ed e) comportano anche che il cliente finale non ha più un rapporto contrattuale con l'esercente la vendita. Peraltro, potrebbero verificarsi altresì situazioni in cui, pur non essendoci una preesistente situazione di morosità, il cliente successivamente all'identificazione dell'esercente la vendita entrante da parte dell'impresa distributrice¹⁰ non ha più il rapporto contrattuale con l'esercente la vendita - per uno dei casi esplicitati lettere c), d) ed e) - e diventa moroso per il pagamento del corrispettivo C^{MOR} .

- 2.18 Le misure esposte nel seguito sono volte a porre rimedio rispetto a tutti i casi sopra elencati, ad eccezione della situazione in cui il cliente finale cambia fornitore. Ciò in quanto il rischio legato all'inadempimento del cliente finale che cambia fornitore risulta coperto dall'attuale diritto per l'esercente la vendita (uscente) di poter comprendere nell'indennizzo anche il valore del corrispettivo C^{MOR} fatturato al cliente finale e non riscosso¹¹.
- 2.19 Il meccanismo di restituzione dovrebbe prevedere che, qualora si verificano determinate condizioni, l'esercente la vendita entrante abbia diritto a ricevere l'ammontare del corrispettivo C^{MOR} pagato all'impresa distributrice e non riscosso dal cliente finale. Rispetto a quanto sopra evidenziato, la richiesta di restituzione da parte dell'esercente la vendita entrante dovrebbe avvenire nelle situazioni in cui il punto di prelievo nella titolarità del cliente finale soggetto passivo del corrispettivo C^{MOR} non pagato:
- a) risulta essere già sospeso per morosità o risulta che l'esercente la vendita abbia presentato richiesta di sospensione relativamente al medesimo punto;
 - b) risulta essere oggetto di una richiesta di attivazione della fornitura con contestuale variazione dei dati identificativi del punto;
 - c) risulta essere oggetto di una richiesta di disattivazione della fornitura.
- 2.20 Inoltre, l'ammissione al meccanismo di restituzione è subordinata alla preventiva sospensione del punto di prelievo nella titolarità del cliente secondo tempi definiti dall'Autorità.
- 2.21 L'esercente la vendita entrante, nelle situazioni sopra evidenziate, avrebbe diritto al versamento da parte della Cassa dell'ammontare del corrispettivo C^{MOR} non riscosso.

⁹ In questi casi si intende riferirsi alla situazione in cui sul medesimo punto è pervenuta una richiesta di attivazione della fornitura con contestuale variazione dei dati identificativi del punto. Si veda, a tale proposito, il DCO 04/11.

¹⁰ Ai sensi del regolamento, l'impresa distributrice deve comunicare al Gestore gli elementi identificativi dell'esercente la vendita entrante.

¹¹ Come sopra evidenziato, tale situazione comprende anche il caso in cui il cliente finale risulti sospeso per morosità. Infatti, ai sensi dell'articolo 6 della deliberazione ARG/elt 04/08 l'impresa distributrice è tenuta a riattivare la fornitura del punto precedentemente sospesa alla data di esecuzione dello *switching*.

Spunti per la consultazione

- Q.2** Quali ulteriori situazioni dovrebbero essere considerate ai fini della partecipazione al meccanismo di restituzione da parte dell'esercente la vendita entrante?
- Q.3** Si ritiene che il termine per la richiesta di sospensione da parte dell'esercente la vendita possa essere fissato a 1 mese dalla scadenza della fattura in cui si applica il corrispettivo C^{MOR} ?

Effetti sul cliente finale soggetto passivo del corrispettivo C^{MOR} non pagato

- 2.22 In conseguenza della finalità generale del sistema indennitario, l'Autorità intende porre a carico, per quanto possibile, il corrispettivo C^{MOR} non pagato – e restituito all'esercente la vendita entrante - al cliente finale soggetto passivo di tale corrispettivo. Ciò può avvenire in occasione dell'attivazione della fornitura del predetto cliente, ovvero della riattivazione della fornitura di un punto precedentemente sospeso per morosità a seguito dello *switching* richiesto da un altro esercente la vendita (di seguito: nuovo esercente la vendita). Gli interventi illustrati nel seguito non considerano, invece, i casi in cui il cliente finale, titolare del punto precedentemente sospeso per morosità, ottemperi ai pagamenti nei confronti dell'esercente la vendita che lo sta servendo¹².
- 2.23 L'attivazione della fornitura comprende i casi in cui il cliente finale richiede tale prestazione, rispetto ad un punto di prelievo nella sua titolarità precedentemente disattivato per:
- a) risoluzione del contratto dell'esercente la vendita, a seguito della sospensione per morosità del punto, nei casi in cui il cliente finale continui a non pagare (anche il corrispettivo C^{MOR})¹³;
 - b) richiesta da parte del cliente.
- Inoltre, potrebbero verificarsi situazioni in cui il cliente finale chiede l'attivazione della fornitura con riferimento ad un punto diverso rispetto a quello associato alla richiesta di indennizzo e al meccanismo di restituzione¹⁴.
- 2.24 L'Autorità intende prevedere che qualora il titolare del punto di prelievo per il quale si presenta richiesta di attivazione della fornitura risulti essere il soggetto passivo del corrispettivo C^{MOR} non pagato tale attivazione sia subordinata al preventivo pagamento degli importi relativi al corrispettivo C^{MOR} non pagato.
- 2.25 A tale fine, l'Autorità intende prevedere che il cliente finale sia opportunamente informato della predetta condizione, al momento della costituzione in mora da

¹² In questi casi, infatti, è automatico che il corrispettivo C^{MOR} non pagato sia posto a carico del cliente: la riattivazione della fornitura prevista ai sensi dell'articolo 7 della deliberazione ARG/elt 04/08 avviene solo se il cliente finale non risulti più inadempiente e, conseguentemente, abbia pagato anche il corrispettivo C^{MOR} .

¹³ In questi casi, ai sensi dell'articolo 7bis della deliberazione ARG/elt 04/08, è previsto che il punto non viene inserito in alcun punto di dispacciamento e che, per poter prelevare l'energia elettrica, il cliente finale debba richiedere ad un esercente, compreso l'esercente la maggior tutela, l'attivazione della fornitura

¹⁴ Queste situazioni, peraltro, sono al momento verificabili dal sistema solo se la richiesta avviene nell'ambito della medesima impresa distributrice.

parte dell'esercente la vendita entrante o al momento dell'emissione della fattura nel caso che il punto risulti già sospeso per morosità o già oggetto di richiesta di disattivazione della fornitura.

- 2.26 Nei casi in cui la riattivazione della fornitura del punto di prelievo sospeso per morosità avvenga a seguito di uno *switching*, l'Autorità intende garantire all'esercente la vendita che ha presentato richiesta il buon esito della procedura nei tempi previsti, pur prevedendo che al nuovo esercente la vendita sia successivamente applicato, da parte dell'impresa distributrice, un corrispettivo C^{MOR} di identico valore a quello oggetto della richiesta di restituzione. Infine, si intende prevedere che l'impresa distributrice dia opportuna informativa all'esercente che presenta richiesta di *switching* che il punto è oggetto di una richiesta di restituzione, al fine di una eventuale revoca della richiesta di *switching*.

Spunti per la consultazione

- Q.4** *Indicare potenziali difficoltà circa le proposte in tema di attivazione della fornitura del cliente finale soggetto passivo del corrispettivo C^{MOR} non pagato*
- Q.5** *Indicare potenziali difficoltà circa le proposte in tema di riattivazione della fornitura del cliente finale soggetto passivo del corrispettivo C^{MOR} non pagato a seguito di *switching**

Gestione del Conto per il Sistema Indennitario per implementazione del meccanismo di restituzione

- 2.27 L'Autorità intende prevedere che la Cassa provveda al versamento all'esercente la vendita entrante dell'ammontare relativo al meccanismo di restituzione – pari al corrispettivo C^{MOR} fatturato e non riscosso dal cliente finale -, utilizzando il *Conto per il Sistema Indennitario*. Tale conto è alimentato dai versamenti da parte delle imprese distributrici dei corrispettivi C^{MOR} applicati ed è utilizzato dalla Cassa per il versamento dell'ammontare complessivo degli indennizzi spettanti a ciascun esercente la vendita.
- 2.28 Inoltre, dovrà essere prevista una specifica modalità per la copertura dell'onere/anticipo relativo al meccanismo di restituzione. In particolare, si intende prevedere che la necessità di gettito del *Conto per il Sistema Indennitario* relativo al meccanismo di restituzione venga coperta dai clienti finali alimentati in bassa tensione, che corrispondono ai clienti finali per i quali può essere applicato il sistema indennitario.
- 2.29 Nel caso di pagamento del cliente finale, dovranno essere altresì previsti specifici obblighi di versamento del corrispettivo C^{MOR} successivamente riscosso. In particolare l'obbligo di versamento del citato corrispettivo al *Conto per il Sistema Indennitario* riguarda:
- a) l'esercente la vendita, nel caso di riattivazione della fornitura del cliente finale precedentemente sospeso per morosità, a seguito pagamento del cliente finale;

- b) l'impresa distributrice, nel caso di attivazione della fornitura del cliente finale o di riattivazione della fornitura, a seguito di uno *switching*, del cliente finale precedentemente sospeso.
- 2.30 Nei casi in cui la riattivazione della fornitura del cliente finale precedentemente sospeso avvenga a seguito di uno *switching* dovrà essere previsto che il corrispettivo C^{MOR} applicato dall'impresa distributrice al nuovo esercente la vendita ai sensi di quanto previsto al punto 2.26 e versato alla Cassa dalla medesima impresa distributrice non debba essere restituito all'esercente la vendita che ha presentato la richiesta di restituzione e che ha già ottenuto il versamento di questo importo dalla Cassa.

Spunti per la consultazione

- Q.6** *Quali potenziali criticità possono essere ravvisate nella proposta relativa alla copertura degli oneri inerenti al meccanismo di restituzione?*
- Q.7** *Si ritiene opportuno prevedere, al fine di non creare un potenziale onere per il sistema, che l'esercente la vendita uscente debba restituire il corrispettivo C_{mor} nei casi in cui la richiesta di restituzione da parte dell'esercente la vendita entrante sia dovuta alla disattivazione della fornitura o alla richiesta di attivazione della fornitura con contestuale variazione dei dati identificativi del punto di prelievo?*

Primo periodo di funzionamento del sistema indennitario

- 2.31 L'Autorità intende prevedere che il meccanismo di restituzione abbia validità anche con riferimento agli eventuali mancati pagamenti del corrispettivo C^{MOR} che rimangono in capo all'esercente la vendita entrante relativi al primo periodo di funzionamento del sistema indennitario, identificato come il periodo compreso dall'1 luglio 2011 all'implementazione delle modifiche al sistema indennitario relative alle proposte di cui al presente documento per la consultazione.
- 2.32 Nello specifico, l'Autorità intende prevedere un meccanismo del tutto analogo rispetto a quello di regime, in cui l'esercente la vendita entrante può richiedere la partecipazione al meccanismo di restituzione nel caso di un cliente soggetto passivo di un corrispettivo C^{MOR} non pagato titolare di un punto che risulta:
- a) sospeso per morosità;
 - b) disattivato;
 - c) essere stato oggetto di una richiesta di attivazione della fornitura con contestuale variazione dei dati identificativi del punto.
- 2.33 L'applicazione del meccanismo di restituzione nel primo periodo di funzionamento del sistema indennitario dovrà tuttavia tenere conto della necessità di prevedere una procedura semplificata rispetto a quanto previsto a regime, in particolar modo con riferimento alla gestione dei flussi informativi e agli obblighi posti in capo dei diversi soggetti coinvolti.

Spunti per la consultazione

Q.8 *Quali potenziali criticità possono essere ravvisate circa l'applicazione del meccanismo di restituzione con riferimento al primo periodo di funzionamento del sistema indennitario?*

3 Modifiche all'attuale procedura del sistema indennitario ai fini dell'implementazione delle proposte

Premessa

- 3.1 Gli orientamenti generali illustrati nel precedente capitolo 2 comportano la necessità di definire nuovi ulteriori flussi tra i partecipanti al sistema indennitario e di rivedere il regolamento¹⁵ per modificare le modalità di funzionamento del sistema indennitario.
- 3.2 Le modifiche al sistema indennitario di seguito descritte troveranno applicazione sino alla completa operatività del Sistema informativo integrato (SII)¹⁶, che corrisponde all'avvio della gestione da parte del Gestore del SII del Registro Centrale Ufficiale, registro contenente l'elenco completo dei punti di prelievo di energia elettrica e di gas naturale e tutti i dati fondamentali alla gestione dei processi, gestione che garantisce che i dati ivi depositati corrispondano a quanto comunicato dagli utenti, prevedendone il dovuto e tempestivo aggiornamento.
- 3.3 A seguito del completamento del Registro Centrale Ufficiale, infatti, alcuni flussi previsti nel regolamento potrebbero risultare non più necessari o dover essere modificati. In particolare, tenuto conto dei dati aggiornati già presenti in tale registro, dovranno essere rivisti gli obblighi nei confronti dell'impresa distributrice e potranno essere utilizzate ulteriori informazioni relative al cliente finale¹⁷.

La gestione dei reclami

- 3.4 Le modifiche della disciplina del sistema indennitario relative alla gestione dei reclami riguardano:

¹⁵ Ai sensi dell'articolo 1 dell'Allegato B alla deliberazione 191/09 il regolamento, approvato dall'Autorità, disciplina le modalità di funzionamento del sistema indennitario. Tale regolamento corrisponde alla disciplina semplificata, di cui all'allegato 3 della deliberazione ARG/elt 219/10, per il primo periodo di applicazione. Con la deliberazione ARG/elt 89/11, infatti, l'applicazione della disciplina semplificata è stata prorogata ed è stato previsto che l'entrata in vigore del regolamento, di cui all'allegato 2 della deliberazione ARG/elt 219/10, venga stabilita dall'Autorità con il provvedimento relativo alle modifiche del sistema indennitario oggetto del presente documento per la consultazione.

¹⁶ Si veda, a tale proposito, la deliberazione ARG/com 201/10 che ha definito i criteri generali di funzionamento e gestione del SII prevedendo, tra l'altro, che l'Acquirente unico pianifichi e sviluppi il progetto per gradi, implementando le funzionalità e i processi per il funzionamento dei mercati energetici secondo le priorità fissate dall'Autorità

¹⁷ A titolo di esempio, nel momento della completa operatività del SII, il Gestore sarà direttamente in grado di identificare l'esercente la vendita entrante e potrà altresì identificare tutti i punti di prelievo nella titolarità del medesimo cliente finale, indipendentemente dall'impresa distributrice cui sono connessi i singoli punti.

- a) obblighi in capo all' esercente la vendita che si registra al sistema informatico del sistema indennitario;
 - b) nuovi flussi informativi tra i diversi partecipanti coinvolti;
 - c) obblighi in capo al Gestore di messa a disposizione delle informazioni allo Sportello dei consumatori.
- 3.5 In particolare, dovrà essere definito un obbligo in capo all' esercente la vendita di rendere disponibile al Gestore, al momento della registrazione al sistema informatico del sistema indennitario, un indirizzo a cui possono essere inviati i reclami scritti dei clienti per eventuali contestazioni circa l' applicazione del corrispettivo C^{MOR}.
- 3.6 Dovrà inoltre essere posto in capo all' esercente la vendita uscente l' obbligo di comunicare al Gestore, entro 2 giorni lavorativi, il ricevimento del reclamo da parte del cliente finale. In particolare l' esercente la vendita dovrà indicare:
- a) gli elementi necessari ad identificare la richiesta di indennizzo, il punto di prelievo oggetto della richiesta e il cliente finale;
 - b) la data in cui l' esercente la vendita ha registrato il reclamo del cliente finale.
- 3.7 Il Gestore, entro 2 giorni lavorativi dalla comunicazione dell' esercente la vendita uscente, dovrà informare l' esercente la vendita entrante della presenza di un reclamo in tema di applicazione del corrispettivo C^{MOR} da parte del cliente finale titolare del punto di prelievo oggetto della richiesta di indennizzo, comunicando al medesimo esercente:
- a) gli elementi necessari ad identificare la richiesta di indennizzo, il punto di prelievo oggetto della richiesta e il cliente finale;
 - b) la data in cui il reclamo è stato registrato.
- 3.8 Dovrà infine essere posto in capo dell' esercente la vendita uscente l' obbligo di comunicare al Gestore l' esito del reclamo/richiesta di informazioni del cliente finale. In particolare l' esercente la vendita uscente dovrà indicare, entro il giorno successivo alla risposta:
- a) gli elementi necessari ad identificare la richiesta di indennizzo, il punto di prelievo oggetto della richiesta e il cliente finale;
 - b) la data in cui l' esercente la vendita ha ricevuto il reclamo;
 - c) la data in cui il medesimo esercente la vendita ha effettuato la risposta al reclamo.
- 3.9 Per quanto riguarda gli ulteriori obblighi in capo al Gestore, il Gestore dovrà provvedere per rendere disponibili allo Sportello dei consumatori:
- a) le informazioni nella sua disponibilità per l' identificazione del credito oggetto dell' indennizzo relative al punto di prelievo nella titolarità del cliente finale che presenta reclamo;
 - b) l' informazione circa lo stato del reclamo presentato dal cliente finale titolare di un punto di prelievo oggetto di richiesta di indennizzo, inserendo

la data di registrazione del reclamo da parte dell'esercente la vendita uscente e la data in cui il medesimo esercente ha risposto al reclamo.

- 3.10 Con riferimento al primo periodo di funzionamento del Sistema indennitario, le informazioni che il Gestore potrà rendere disponibile allo Sportello dei consumatori saranno riferite solamente al valore del credito ed alle modalità con cui l'esercente la vendita uscente che ha fatto richiesta di indennizzo ha provveduto al calcolo del medesimo valore.

Spunti per la consultazione

Q.9 *Evidenziare ulteriori modifiche che dovrebbero essere apportate al sistema indennitario in tema di gestione dei reclami.*

Il meccanismo di restituzione

- 3.11 Come sopra evidenziato, il meccanismo di restituzione si applica nei casi in cui l'esercente la vendita entrante non sia in grado di riscuotere il corrispettivo C^{MOR} fatturato al cliente finale, per motivi diversi dalla scelta da parte di quest'ultimo di cambiare fornitore. In tali casi, la richiesta di restituzione dovrà essere presentata dall'esercente la vendita entrante al Gestore, nei tempi e con le modalità previste nel regolamento, e dovrà contenere:

- a) gli elementi necessari ad identificare l'importo del corrispettivo C^{MOR} applicato al cliente finale e non riscosso;
- b) gli elementi necessari ad identificare il cliente finale soggetto passivo del corrispettivo C^{MOR} non pagato, unitamente al corrispondente punto di prelievo;
- c) le ragioni della richiesta di partecipazione al meccanismo di restituzione, evidenziando in particolare se il punto oggetto dell'applicazione del corrispettivo C^{MOR} :
 - i. risulta già sospeso per morosità o risulta che l'esercente la vendita ha presentato richiesta di sospensione relativamente al medesimo punto nel periodo di riferimento ;
 - ii. risulta oggetto di una richiesta di attivazione della fornitura con contestuale variazione dei dati identificativi del punto nel periodo di riferimento ;
 - iii. risulta essere oggetto di una richiesta di disattivazione della fornitura nel periodo di riferimento;
 - iv. risulta essere oggetto di richiesta di sospensione/ risulta sospeso a causa del mancato pagamento del corrispettivo C^{MOR} .

Il periodo di riferimento per i punti sopra menzionati è quello compreso tra il momento in cui il medesimo esercente è stato identificato dall'impresa distributrice come esercente la vendita entrante e quello relativo ai tempi di riscossione relativi all'applicazione del corrispettivo C^{MOR} al cliente finale.

L'Autorità intende fissare i tempi di riscossione in un periodo pari a 45 giorni dall'emissione della fattura con l'applicazione del citato corrispettivo.

- 3.12 L'esercente la vendita entrante potrà presentare la richiesta di restituzione di cui al punto 3.11 qualora ricorrano tutte le seguenti condizioni:
- a) nei casi in cui il punto di prelievo non risulti già sospeso o disattivato, il cliente finale sia stato costituito in mora e nella comunicazione di costituzione in mora il cliente finale sia stato informato che, in caso di sospensione, la riattivazione della fornitura potrà essere effettuata solo previo pagamento dell'importo C^{MOR} indicato nella medesima comunicazione;
 - b) la richiesta di sospensione della fornitura avvenga entro 1 mese dalla scadenza del pagamento della fattura emessa contenente l'applicazione del corrispettivo C^{MOR18} ;
 - c) nei casi in cui il punto di prelievo risulti già sospeso o disattivato, il cliente finale sia informato con apposita comunicazione che, in caso di richiesta di attivazione della fornitura, essa potrà essere effettuata solo previo pagamento dell'importo C^{MOR} indicato nella comunicazione;
 - d) la comunicazione avvenga entro 15 giorni dalla scadenza della fattura contenente l'applicazione del corrispettivo C^{MOR} ;
 - e) sia trascorso un congruo tempo dalla richiesta di sospensione/dalla sospensione del punto o dalla disattivazione della fornitura del punto per altri motivi.
- 3.13 Il Gestore sarà tenuto a verificare, entro un tempo definito dall'Autorità, che la richiesta sia completa e che ricorrano le condizioni di cui al punto 3.12. Ai fini della verifica, il Gestore dovrà richiedere all'impresa distributrice nel cui ambito territoriale è connesso il punto di prelievo oggetto della richiesta informazioni lo stato del punto di prelievo (sospeso per morosità, attivo ma con titolare diverso, disattivo) e la prestazione richiesta sul medesimo punto (richiesta di sospensione, richiesta di attivazione della fornitura con contestuale variazione dei dati identificativi, richiesta di disattivazione).
- 3.14 Nel caso di verifica positiva, il Gestore dovrà informare la Cassa, indicando gli elementi necessari per identificare l'esercente la vendita entrante nonché gli estremi per la richiesta di restituzione, compreso il valore del corrispettivo C^{MOR} da rimborsare al citato esercente.
- 3.15 La Cassa, successivamente alla comunicazione del Gestore, dovrà corrispondere all'esercente la vendita entrante il corrispettivo C^{MOR} ed informare il Gestore dell'adempimento. Per quanto riguarda le tempistiche dei versamenti della Cassa, l'Autorità intende prevedere tempi e modalità analoghe a quanto previsto in caso di erogazioni degli indennizzi¹⁹. A tale fine, la Cassa provvederà ai versamenti dell'ammontare spettante all'esercente la vendita entrante entro 30 giorni dal termine di ciascun bimestre.

¹⁸ Sono fatte salve tuttavia i casi di cui al punto 2.13 in cui la medesima scadenza risulta prorogata.

¹⁹ Ai sensi dell'articolo 5 dell'Allegato B alla deliberazione ARG/elt 191/10.

Spunti per la consultazione

- Q.10** *Evidenziare ulteriori modifiche che dovrebbero essere apportate al sistema indennitario per il funzionamento del meccanismo di restituzione*
- Q.11** *Quale termine per la presentazione della richiesta di restituzione si ritiene debba essere decorso dalla richiesta di sospensione/dalla sospensione del punto o dalla disattivazione della fornitura del punto per altri motivi?*
- Q.12** *Entro quali tempi dovrebbe avvenire la verifica della completezza della richiesta di restituzione da parte del Gestore?*
- Q.13** *Quali potenziali criticità possono essere ravvisate rispetto ai tempi di versamento della Cassa proposti?*

L'attivazione della fornitura del cliente finale soggetto passivo del corrispettivo C^{MOR} non pagato

- 3.16 Nel caso di attivazione del cliente finale, con riferimento al punto di prelievo oggetto della richiesta di indennizzo - o ad un altro punto di prelievo nella titolarità dello stesso cliente finale connesso nel medesimo ambito territoriale dell'impresa distributrice cui è connesso il punto di prelievo oggetto della richiesta di indennizzo – la disciplina del sistema indennitario dovrà essere modificata in modo da prevedere che:
- l'impresa distributrice - che provvede all'attivazione del punto di prelievo - comunichi all'esercente la vendita - che ha presentato la richiesta di attivazione della fornitura - che l'esecuzione della prestazione è condizionata al preventivo pagamento del corrispettivo C^{MOR} nel valore corrispondente a quello oggetto di restituzione;
 - l'impresa distributrice versi, entro 30 giorni dal termine del bimestre, alla Cassa il predetto corrispettivo C^{MOR} , secondo le modalità dalla medesima definite.
- 3.17 La disciplina dovrà essere completata da flussi informativi tra l'impresa distributrice e il Gestore nonché tra il Gestore e la Cassa.
- 3.18 In particolare, l'impresa distributrice dovrà comunicare al Gestore l'eventuale attivazione della fornitura entro i 7 giorni successivi. In tale comunicazione l'impresa distributrice dovrà indicare:
- gli elementi identificativi della richiesta di restituzione;
 - gli elementi identificativi del punto di prelievo oggetto della richiesta²⁰, del cliente finale e l'ammontare del corrispettivo C^{MOR} per il quale è stata fatta richiesta di restituzione.
- 3.19 Il Gestore dovrà comunicare alla Cassa, entro 7 giorni dal ricevimento della comunicazione dell'impresa distributrice, che l'impresa distributrice a seguito dell'attivazione della fornitura sarà tenuta a versare il corrispettivo C^{MOR} ,

²⁰ Il punto potrebbe non essere stato oggetto della richiesta di restituzione in quanto è un punto diverso. In questo caso dovrà essere data esplicita indicazione che il punto è diverso rispetto a quello che è stato oggetto della richiesta ma che tale punto è nella titolarità del medesimo cliente finale soggetto passivo del corrispettivo C^{MOR} non pagato.

indicando i medesimi elementi di cui al punto 3.18. Infine, la Cassa dovrà comunicare al Gestore l'avvenuto versamento da parte dell'impresa distributrice, entro 7 giorni da tale versamento.

Spunti per la consultazione

Q.14 *Evidenziare ulteriori modifiche che dovrebbero essere apportate al sistema indennitario per l'attivazione della fornitura del cliente finale soggetto passivo del corrispettivo C^{MOR} non pagato.*

La riattivazione della fornitura a seguito del pagamento del cliente finale soggetto passivo del corrispettivo C^{MOR} non pagato

- 3.20 Nel caso di riattivazione della fornitura del punto sospeso per morosità del cliente finale a seguito del pagamento del medesimo cliente la disciplina del sistema indennitario dovrà essere modificata in modo da prevedere che:
- a) l'impresa distributrice - che provvede alla riattivazione del punto di prelievo - ne dia comunicazione al Gestore;
 - b) l'esercente la vendita - che presenta la richiesta di riattivazione della fornitura e che precedentemente aveva fatto richiesta di restituzione - versi alla Cassa, entro 30 giorni dal termine del bimestre, l'ammontare del corrispettivo C^{MOR} pagato dal cliente finale, secondo le modalità dalla medesima definite.
- 3.21 La comunicazione al Gestore da parte dell'impresa distributrice dovrà avvenire entro 7 giorni dalla riattivazione della fornitura e dovrà contenere:
- a) gli elementi identificativi della richiesta di restituzione;
 - b) gli elementi identificativi del punto di prelievo oggetto della richiesta, del cliente finale e l'ammontare del corrispettivo C^{MOR} per il quale è stata fatta richiesta di restituzione;
 - c) gli elementi necessari per identificare l'esercente la vendita che ha presentato richiesta di riattivazione del punto.
- 3.22 Inoltre, il Gestore dovrà comunicare alla Cassa, entro 7 giorni dal ricevimento della comunicazione dell'impresa distributrice, che l'esercente la vendita a seguito della riattivazione della fornitura sarà tenuto a versare il corrispettivo C^{MOR} , indicando i medesimi elementi di cui al punto 3.21. Infine, la Cassa dovrà comunicare al Gestore l'avvenuto versamento da parte dell'esercente la vendita, entro 7 giorni da tale versamento.

Spunti per la consultazione

Q.15 *Evidenziare ulteriori modifiche che dovrebbero essere apportate al sistema indennitario per la riattivazione della fornitura a seguito del pagamento del cliente finale soggetto passivo del corrispettivo C^{MOR} non pagato.*

La riattivazione della fornitura a seguito dello *switching* del cliente finale soggetto passivo del corrispettivo C^{MOR} non pagato

- 3.23 Nel caso di richieste di *switching* relative a un punto di prelievo sospeso per morosità del cliente finale per il quale è presente una richiesta di restituzione, la disciplina dovrà essere modificata in modo da:
- prevedere che l'impresa distributrice comunichi all'esercente la vendita che presenta richiesta di *switching* che il punto è oggetto di una richiesta di restituzione.
 - riconoscere al citato esercente la facoltà di revocare la richiesta di *switching*.
- 3.24 Nel caso in cui il nuovo esercente la vendita non revochi la richiesta, l'impresa distributrice dovrà comunicare al Gestore, entro il medesimo termine in cui conferma lo *switching* al nuovo esercente, che il punto di prelievo nella titolarità del cliente finale soggetto passivo del corrispettivo C^{MOR} non pagato ha cambiato esercente la vendita indicando:
- gli elementi identificativi della richiesta di restituzione;
 - gli elementi identificativi del punto di prelievo oggetto della richiesta, del cliente finale e l'ammontare del corrispettivo C^{MOR} per il quale è stata fatta richiesta di restituzione;
 - gli elementi necessari per identificare l'esercente la vendita che ha presentato richiesta di *switching*.
- 3.25 La medesima impresa di distribuzione dovrà fatturare al nuovo esercente la vendita, nella prima fattura utile, il corrispettivo C^{MOR} per un importo pari a quello per il quale era stata fatta richiesta di restituzione²¹. I meccanismi di versamento alla Cassa degli importi applicati da parte dell'impresa distributrice sono analoghi a quelli attualmente previsti.
- 3.26 Dovrà infine essere previsto che il Gestore fornisca idonea documentazione alla Cassa affinché quest'ultima provveda a non restituire all'esercente la vendita che ha presentato richiesta di restituzione il corrispettivo C^{MOR} versato dall'impresa distributrice. In particolare, il Gestore dovrà comunicare alla Cassa:
- gli elementi identificativi del punto di prelievo e del cliente finale, evidenziando come tale punto è stato oggetto di richiesta di restituzione;
 - l'ammontare del corrispettivo C^{MOR} per il quale è stata fatta richiesta di restituzione;
 - l'indicazione di non procedere al pagamento degli importi versati dall'impresa distributrice relativamente a tale corrispettivo C^{MOR} .

Spunti per la consultazione

Q.16 *Evidenziare ulteriori modifiche che dovrebbero essere apportate al sistema indennitario per la riattivazione della fornitura a seguito di *switching* del cliente finale soggetto passivo del corrispettivo C^{MOR} non pagato.*

²¹ Rimangono salve le ulteriori richieste di applicazione di corrispettivi C^{MOR} attraverso richieste di indennizzo sul medesimo punto.

Disciplina del primo periodo di funzionamento del sistema indennitario

- 3.27 Nel primo periodo di funzionamento del sistema indennitario l'Autorità intende prevedere che la procedura semplificata riguardi:
- a) le condizioni per la partecipazione al meccanismo di restituzione;
 - b) l'implementazione di apposite procedure in termini di gestione dei flussi;
 - c) le tempistiche di implementazione.
- 3.28 Rispetto alle condizioni per la partecipazione al meccanismo di restituzione, l'Autorità intende prevedere che siano verificate tutte le condizioni previste al punto 3.12 ad eccezione della comunicazione al cliente finale. In particolare, in tale periodo non dovrà essere effettuata alcuna comunicazione al cliente finale da parte dell'esercente la vendita entrante ma verrà unicamente previsto che il nuovo soggetto che effettua la richiesta di attivazione della fornitura informi il cliente finale che la condizione necessaria per l'attivazione della fornitura è il pagamento del corrispettivo C^{MOR} precedentemente non pagato.
- 3.29 Con riferimento alle procedure in termini di gestione dei flussi e alle relative tempistiche, si intende prevedere che l'esercente la vendita entrante, qualora si verificano le condizioni di cui al punto 2.19, comunichi al Gestore, secondo specifiche modalità e tempi dal medesimo Gestore definite, un rendiconto mensile indicando l'elenco dei punti di prelievo per i quali intende presentare richiesta di restituzione.
- 3.30 Il Gestore provvede a effettuare le verifiche circa lo stato del punto di prelievo (sospeso per morosità, attivo ma con titolare diverso, disattivo) e quale tipo di prestazione è stata richiesta sul medesimo punto (richiesta di sospensione, richiesta di attivazione della fornitura con contestuale variazione dei dati identificativi, richiesta di disattivazione).
- 3.31 A tale fine il Gestore presenta, secondo specifiche modalità e tempi dal medesimo definite, una richiesta all'impresa distributrice con l'elenco dei punti di prelievo per i quali deve effettuare la verifica, differenziate per esercente la vendita.
- 3.32 Contestualmente alla verifica di cui al precedente punto, il Gestore dovrà informare la Cassa, indicando gli elementi necessari per identificare l'esercente la vendita entrante nonché l'ammontare complessivo da rimborsare a ciascun esercente, differenziato per ciascun punto di prelievo per i quali è stata presentata richiesta di partecipazione al meccanismo.
- 3.33 I tempi di versamento degli importi agli esercenti la vendita da parte della Cassa rimarrebbero invece analoghi a quelli previsti a regime. Tuttavia, tenuto conto che i pagamenti potrebbero risultare precedenti rispetto alle verifiche effettuate dal Gestore, dovrà essere previsto che, in caso di esito negativo delle verifiche, il Gestore debba comunicare alla Cassa e all'esercente la vendita che ha presentato richiesta di restituzione tale esito negativo. L'esercente sarà tenuto a restituire gli importi alla Cassa, comprensivi degli interessi e di un ammontare ulteriore, pari alle spese di gestione pratica sostenuti dal sistema.

- 3.34 Nel caso di attivazione della fornitura del cliente finale, fino all'implementazione delle nuove proposte rimangono validi gli obblighi previsti al punto 3.16 mentre saranno previste procedure semplificate in termini di obblighi di comunicazione tra gli operatori coinvolti. Nello specifico, l'impresa distributrice sarà tenuta, secondo specifiche modalità e tempi definite dal Gestore, a comunicare un report mensile con riferimento a tutti i punti di prelievo per i quali è pervenuta richiesta di attivazione della fornitura. Il Gestore dovrà procedere a comunicare alla Cassa l'avvenuta attivazione di tali punti e dovrà essere infine previsto un flusso di ritorno da parte della Cassa degli avvenuti versamenti dell'impresa distributrice.
- 3.35 Per quanto riguarda, infine, la riattivazione della fornitura di un punto precedentemente sospeso per morosità, nel primo periodo di funzionamento del sistema indennitario si intende proporre una comunicazione mensile al Gestore da parte dell'impresa distributrice che comprenda l'elenco dei punti di prelievo riattivati nella titolarità di clienti finali soggetti passivi del corrispettivo C^{MOR} non pagato nonché gli ulteriori elementi necessari per le successive verifiche del Gestore, distinguendo i punti di prelievo con riferimento ai casi di:
- riattivazione della fornitura a seguito del pagamento di un cliente finale servito dall'esercente la vendita entrante che ha presentato richiesta di restituzione;
 - riattivazioni della fornitura a seguito dello *switching*.
- 3.36 Inoltre, rimangono valide le previsioni nelle proposte di regime in tema di:
- obblighi dell'esercente la vendita entrante di versare il corrispettivo C^{MOR} riscosso alla Cassa, secondo le tempistiche previste a regime e proposte al punto 3.20, nei casi di riattivazione della fornitura a seguito del pagamento di un cliente finale. In questo caso, infine, il Gestore provvederà ad effettuare le opportune verifiche con la Cassa degli avvenuti pagamenti da parte dell'esercente la vendita entrante;
 - possibilità di revocare la richiesta di *switching* sulla base delle comunicazioni previste al punto 3.23, fatturazione del corrispettivo C^{MOR} al nuovo esercente la vendita e versamento alla Cassa da parte dell'impresa distributrice, nei casi di riattivazione della fornitura a seguito dello *switching*. In questo caso, infine, il Gestore dovrà informare la Cassa, fornendo idonea documentazione, affinché non venga effettuata la restituzione dell'importo versato dall'impresa distributrice all'esercente la vendita entrante che è stato già rimborsato attraverso il meccanismo di restituzione.

Spunti per la consultazione

- Q.17** Quali ulteriori condizioni per la partecipazione al meccanismo di restituzione dovrebbero non essere considerate con riferimento al primo periodo di funzionamento del sistema indennitario?
- Q.18** Quali ulteriori semplificazioni potrebbero essere previste in tema di flussi con riferimento al primo periodo di funzionamento del sistema indennitario?

Modalità procedurali e tempi per l'implementazione delle nuove proposte

- 3.37 Contestualmente alle modifiche sopra proposte, dovranno essere apportate le opportune modifiche al regolamento definendo i contenuti e le tempistiche degli atti e delle comunicazioni effettuate dal Gestore e dai partecipanti al sistema indennitario con riferimento a:
- a) la gestione dei reclami;
 - b) il contenuto della richiesta di restituzione;
 - c) le operazioni svolte dal Gestore ai fini della gestione della richiesta di restituzione (presa in carico, verifica e comunicazioni ai partecipanti coinvolti);
 - d) la gestione dell'eventuale successiva attivazione della fornitura del cliente finale;
 - e) la gestione dell'eventuale riattivazione della fornitura del punto sospeso per morosità, differenziata a seconda delle ragioni di tale riattivazione.
- 3.38 Al fine delle modifiche del regolamento, l'Autorità intende procedere secondo quanto stabilito dall'articolo 7 dell'Allegato B alla deliberazione ARG/elt 191/10, prevedendo che il Gestore sottoponga alla Direzione Mercati le proposte di modifica e che tali proposte, che recepiscono eventuali osservazioni fatte dalla Direzione Mercati, vengano pubblicate sul sito *internet* del medesimo Gestore per la consultazione dei soggetti interessati. In esito a tale consultazione, le modifiche al regolamento vengono sottoposte dal Gestore all'approvazione dell'Autorità.
- 3.39 Infine dovrà essere previsto che il Gestore aggiorni le specifiche tecniche per tenere conto delle modifiche sopra riportate. Il regolamento prevede infatti che le modalità di comunicazione per lo scambio dei flussi informativi, il contenuto e lo scambio di tali flussi siano effettuati sulla base di specifiche tecniche definite dal Gestore e che le proposte di modifica alle specifiche tecniche siano effettuate mediante pubblicazione sul sito *internet*²². Infine ai sensi del regolamento gli aggiornamenti delle specifiche tecniche devono essere pubblicati sul sito *internet* del Gestore e trovano applicazione dalla data definita dal Gestore e comunque non prima di 60 (sessanta) giorni dalla data di pubblicazione.
- 3.40 La disciplina relativa al primo periodo di funzionamento del sistema indennitario dovrà essere invece gestita attraverso apposite procedure che saranno stabilite dal Gestore e le cui modalità potrebbero trovare applicazione separata rispetto a quelle previste dal regolamento. Su questo specifico tema verrà richiesto al Gestore di stabilire tali modalità semplificate contestualmente alla modifica delle specifiche tecniche.
- 3.41 Tenuto conto del necessario coinvolgimento degli operatori anche nella definizione delle specifiche tecniche e dei tempi di implementazione delle modifiche da apportare, l'Autorità ritiene che l'effettiva implementazione dei

²² E' altresì fissato un termine non inferiore a 15 (quindici) giorni entro il quale gli stessi soggetti possono far pervenire eventuali osservazioni.

meccanismi sopra proposti potrà trovare applicazione dopo sei mesi dall'entrata in vigore del provvedimento.

Spunti per la consultazione

Q.19 *Quali ulteriori elementi dovrebbero essere presi in considerazione ai fini di determinare il termine per l'implementazione delle nuove proposte?*