

**DELIBERAZIONE 31 LUGLIO 2014**  
**398/2014/R/EEL**

**DISPOSIZIONI FUNZIONALI ALL'ACQUISIZIONE DELLA TITOLARITÀ DI UN PUNTO DI PRELIEVO ATTIVO DA PARTE DI UN CLIENTE FINALE. REGOLAZIONE DELLA VOLTURA NEL SETTORE ELETTRICO**

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

Nella riunione del 31 luglio 2014

**VISTI:**

- la Direttiva 2009/72/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 13 luglio 2009;
- la Direttiva 2009/73/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 13 luglio 2009;
- la Direttiva 2011/83/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 25 ottobre 2011;
- la legge 14 novembre 1995, n. 481 (di seguito: legge 481/95) e sue modifiche e integrazioni;
- il decreto-legge 18 giugno 2007, n. 73, convertito con modifiche con legge 3 agosto 2007, n. 125 (di seguito: decreto-legge 73/07);
- la legge 23 luglio 2009, n. 99 (di seguito: legge 99/09);
- la legge 13 agosto 2010, n. 129 (di seguito: legge 129/10);
- il decreto legge 24 gennaio 2012, n. 1, convertito con modificazioni dalla legge 24 marzo 2012, n. 27;
- il decreto legislativo 21 febbraio 2014, n. 21, di “Attuazione della direttiva 2011/83/UE sui diritti dei consumatori, recante modifica delle direttive 93/13/CEE e 1999/44/CE e che abroga le direttive 85/577/CEE e 97/7/CE” (di seguito: decreto legislativo 21/14);
- il decreto legge 28 marzo 2014, n. 47, convertito con modificazioni dalla legge 23 maggio 2014, n. 80 (di seguito: decreto-legge 47/14);
- la deliberazione dell’Autorità per l’energia elettrica il gas e il sistema idrico (di seguito: Autorità) 24 giugno 2007 n.144/07 (di seguito: deliberazione 144/07);
- la deliberazione dell’Autorità 31 marzo 2008 ARG/elt 42/08, come successivamente modificata e integrata (di seguito: deliberazione ARG/elt 42/08);
- la deliberazione dell’Autorità 27 giugno 2008 GOP 35/08, come successivamente modificata e integrata (di seguito: deliberazione GOP 35/08);
- la deliberazione dell’Autorità 23 settembre 2008, ARG/com 134/08;

- la deliberazione dell’Autorità 17 novembre 2010, ARG/com 201/10 (di seguito: deliberazione ARG/com 201/10);
- la deliberazione dell’Autorità 27 ottobre 2011, ARG/com 146/11 (di seguito: deliberazione ARG/com 201/10)
- l’Allegato A alla deliberazione dell’Autorità 29 dicembre 2011, ARG/elt 198/11, recante il “Testo integrato della qualità dei servizi di distribuzione e misura dell’energia elettrica per il periodo di regolazione 2012-2015” (di seguito: TIQE) e successive modificazioni e integrazioni;
- l’Allegato B alla deliberazione dell’Autorità 29 dicembre 2011, ARG/elt 198/11, recante il “Testo integrato delle disposizione dell’Autorità per l’energia elettrica e il gas per l’erogazione del servizio di misura dell’energia elettrica” (di seguito: TIME) e successive modificazioni e integrazioni;
- la deliberazione dell’Autorità 8 marzo 2012, 79/2012/R/COM (di seguito: deliberazione 79/2012/R/COM);
- la deliberazione dell’Autorità 5 aprile 2012, 132/2012/R/COM (di seguito: deliberazione 132/2012/R/COM);
- la deliberazione dell’Autorità 1 marzo 2012, 65/2012/R/ EEL (di seguito: deliberazione 65/2012/R/EEL);
- la deliberazione dell’Autorità 15 febbraio 2013, 57/2013/R/COM (di seguito: deliberazione 57/2013/R/COM);
- la deliberazione dell’Autorità 18 aprile 2013, 166/2013/R/EEL (di seguito: deliberazione 166/2013/R/COM);
- la deliberazione dell’Autorità 17 ottobre 2013, 456/2013/R/EEL (di seguito: deliberazione 456/2013/R/EEL)
- la deliberazione dell’Autorità 27 febbraio 2014, 82/2014/R/EEL (di seguito: deliberazione 82/2014/R/EEL);
- la deliberazione dell’Autorità 6 giugno 2014, 266/2014/R/COM (di seguito: deliberazione 266/2014/R/COM);
- la deliberazione dell’Autorità 19 giugno 2014, 286/2014/R/COM;
- il documento per la consultazione 21 maggio 2010, DCO 14/10 (di seguito: DCO 14/10);
- il documento per la consultazione 16 marzo 2011, DCO 4/11 (di seguito: DCO 4/11);
- il documento per la consultazione 15 settembre 2011, DCO 35/11 (di seguito: DCO 35/11);
- il documento per la consultazione 15 novembre 2012, 481/2012/R/COM (di seguito: documento per la consultazione 481/2012/R/COM);
- il documento per la consultazione 28 novembre 2013, 547/2013/R/COM (di seguito: documento per la consultazione 547/2013/R/COM);
- la determina della Direzione Mercati dell’Autorità 11 dicembre 2012 n.11/2012 (di seguito: determina 11/2012).

**CONSIDERATO CHE:**

- l’articolo 1, comma 1, della legge 481/95 prevede che l’Autorità garantisca la promozione della concorrenza e dell’efficienza nei servizi di pubblica utilità dell’energia elettrica e del gas, promuovendo la tutela degli interessi di utenti e

consumatori, tenuto conto della normativa comunitaria in materia e degli indirizzi di politica generale formulati dal Governo;

- la legge 125/07 ha istituito il servizio di salvaguardia a favore dei clienti finali che si trovano senza un venditore sul mercato libero e che non hanno i requisiti per essere ammessi al servizio di maggior tutela, con conseguente obbligo in capo all'esercente la maggior tutela e agli esercenti la salvaguardia di erogare il servizio ai clienti che soddisfino, rispettivamente per ciascun servizio, i requisiti previsti dalla legge;
- la legge 99/09 stabilisce che l'Autorità si avvalga del Gestore dei Servizi Energetici e dell'Acquirente Unico per il rafforzamento delle attività di tutela dei consumatori di energia;
- la legge 129/10 prevede che sia istituito, presso l'Acquirente Unico, un Sistema Informativo Integrato (di seguito: SII) per la gestione dei flussi informativi e dei processi strumentali al funzionamento dei mercati dell'energia elettrica e del gas naturale, basato su una banca dati dei punti di prelievo e dei dati identificativi dei clienti finali;
- il decreto-legge 47/14, all'articolo 5, prevede che gli atti aventi a oggetto l'allacciamento delle utenze gas, energia elettrica e servizi idrici, nelle forme della stipulazione, della volturazione, del rinnovo, sono nulli se non riportano i dati identificativi del richiedente e il titolo che attesti la proprietà, il regolare possesso o la regolare detenzione dell'unità immobiliare relativamente alla quale si chiede l'allacciamento;
- il predetto articolo, inoltre, pone in capo alla controparte venditrice del cliente finale la responsabilità di verificare i dati dell'utente e il loro inserimento negli atti sopra richiamati, prevedendo a tal fine che il cliente sia tenuto a consegnare idonea documentazione attestante lo stato da verificare, ovvero apposita dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà.

#### **CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:**

- nell'ambito del DCO 4/11, l'Autorità ha posto in consultazione i propri orientamenti ai fini del completamento della disciplina relativa all'esecuzione dei contratti di fornitura di energia elettrica, anche con riferimento ai casi in cui la fornitura del punto di prelievo sia già attiva e sia previsto il passaggio da un cliente finale all'altro nella titolarità del medesimo punto (di seguito: voltura contrattuale o voltura);
- gli orientamenti formulati nel citato DCO contemperano i diversi aspetti connessi alla tutela dei clienti finali interessati (sia il richiedente, sia il preesistente); in particolare a tal fine sono identificate le modalità attraverso cui il nuovo cliente possa:
  1. acquisire la titolarità del punto di prelievo anche nei casi in cui il cliente preesistente non avesse esercitato il diritto di recesso o non avesse comunque richiesto la disattivazione della fornitura;
  2. sottoscrivere un contratto con un venditore diverso dal preesistente;
- le proposte formulate nel DCO 4/11 sono state delineate considerando sia il contesto regolatorio vigente, sia il contesto regolatorio derivante, in prospettiva, dall'introduzione del SII;

- in esito al citato DCO 4/11 i soggetti interessati hanno espresso un generale consenso in merito alle proposte di revisione formulate, sottolineando tuttavia, in relazione alla possibilità di cui al precedente punto 2, che tale ipotesi risulta:
  1. troppo complessa da implementare in relazione all'attuale quadro di regole in materia di *settlement*;
  2. poco tutelante per il venditore uscente che vedrebbe sottrarsi il cliente repentinamente e senza la possibilità di riprogrammare nel corso del mese le proprie attività sul mercato all'ingrosso.

**CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:**

- l'Allegato A alla deliberazione ARG/com 201/10 definisce i criteri generali, il modello di funzionamento e organizzativo del SII, individuando nell'Acquirente Unico il Gestore del medesimo;
- con il documento per la consultazione 481/2012/R/COM l'Autorità ha, tra l'altro, previsto che nella prima fase di avvio del SII vengano individuati due macro tipologie di processi, identificati come Processi di sistema e Processi commerciali, al fine di definire correttamente le responsabilità afferenti a ciascun soggetto con riferimento alla gestione di ciascun processo nel perimetro operativo del SII; in particolare nella prima tipologia di processi ricadono tutti i processi che, tradizionalmente, sono effettuati su richiesta dell'utente del dispacciamento (di seguito: UdD);
- la complessità dell'architettura dei processi e dei flussi informativi dipende, in termini generali, anche dalla complessità delle relazioni contrattuali, atteso che l'esecuzione fisica di un contratto di somministrazione di energia elettrica, concluso tra cliente finale e venditore, richiede la necessaria conclusione dei contratti di dispacciamento, tra un UdD (che direttamente o per tramite di altri venditori fornisce il cliente finale) e Terna, e di trasporto, tra UdD e impresa distributrice (mediante tali contratti c.d. di sistema, l'UdD acquista il diritto a far prelevare energia dalla rete al cliente finale titolare del punto);
- per questo motivo, il documento per la consultazione 481/2012/R/COM, nel delineare il generale scenario di sviluppo del SII e dei relativi processi, che sia in grado di rappresentare l'assetto delle predette relazioni contrattuali e della loro evoluzione, enuclea il concetto di relazione di sistema, intesa come la relazione tra punto di prelievo, cliente finale titolare e UdD associato;

**CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:**

- con il documento per la consultazione 547/2013/R/COM, l'Autorità ha delineato i processi per i quali il SII costituirà la modalità esclusiva di esecuzione e di messa a disposizione degli esiti agli operatori interessati, oltre ad illustrare i propri orientamenti con specifico riferimento ai processi di c.d. voltura contrattuale semplice e di *switching*, anche considerando quanto espresso dai soggetti interessati in esito al DCO 4/11;
- poiché mediante tali processi sarà data attuazione a istituti (voltura contrattuale semplice e *switching*) funzionali a consentire l'esecuzione fisica di un nuovo contratto di fornitura (concluso, rispettivamente, da un cliente finale nuovo titolare del punto di prelievo con il precedente venditore, ovvero dallo stesso cliente finale

- con un venditore nuovo), ambedue i richiamati processi, ai fini del SII, comporteranno una modifica delle relazioni contrattuali richiamate al precedente gruppo di considerati e una conseguente modifica della relazione di sistema (di seguito: processo di attivazione contrattuale o attivazione contrattuale): il processo di voltura contrattuale semplice comporta l'aggiornamento del cliente finale titolare del punto, mentre il processo di *switching* comporta l'aggiornamento dell'UdD;
- con riferimento alle modalità di implementazione, si prevede di affrontare la riforma della regolazione di ciascun processo articolandola per fasi ed implementando dapprima i processi che richiedono meno interazioni tra i soggetti coinvolti, il cui carattere commerciale è esclusivo o predominante rispetto a quello sistemico;
  - ciascuna fase di attuazione della riforma dovrà essere condotta secondo una metodologia che consenta di accertare *in primis* la piena affidabilità del Sistema in relazione al singolo processo, assicurando anche l'effettuazione di opportuni passaggi intermedi di sperimentazione e test di corretto funzionamento;
  - nel precitato documento l'esecuzione di una voltura per il tramite del SII avviene attraverso un cosiddetto processo di "attivazione contrattuale" in esito al quale il RCU è aggiornato con i dati identificativi del nuovo cliente finale e l'impresa distributrice rileva e mette a disposizione i dati funzionali all'avvio del nuovo contratto;
  - inoltre, si prevede di rinviare ad una fase successiva la regolazione inerente la possibilità di scegliere un nuovo fornitore contestualmente ad una voltura, per le motivazioni emerse in esito al DCO 4/11, se la decorrenza della medesima voltura è diversa dal primo giorno del mese;
  - in particolare, per quanto attiene alla interazione tra il cliente finale e il venditore viene presupposto il fatto che quest'ultimo abbia adempiuto all'obbligo di cui all'articolo 5 del decreto-legge 47/14, di verificare che il nuovo cliente finale soddisfi i requisiti ivi previsti per essere titolare del relativo punto di prelievo attivo; tale verifica risulta di fondamentale importanza soprattutto nei casi in cui il cliente preesistente non abbia manifestato espressamente la propria rinuncia alla titolarità del medesimo;
  - con riferimento all'attivazione contrattuale, vengono dettagliati i dati minimi da scambiare e le singole attività a carico dei diversi soggetti interessati, secondo un preciso ordine temporale:
    - a) invio della richiesta di attivazione contrattuale al SII da parte dell'utente richiedente;
    - b) verifica di ammissibilità della richiesta da parte del Sistema;
    - c) esecuzione della richiesta con aggiornamento del RCU;
    - d) notifica dell'esito della richiesta all'utente richiedente e all'impresa distributrice;
  - per quanto concerne la messa a disposizione dei dati funzionali all'inizio della fornitura, viene prospettato che l'impresa distributrice rilevi il dato di misura in esito all'attivazione del nuovo contratto e lo renda disponibile all'UdD entro cinque giorni lavorativi, secondo gli standard già predisposti ai sensi della deliberazione 65/2012/R/EEL o secondo standard da definire per tale specifica fattispecie;
  - inoltre, il medesimo DCO ha chiarito il ruolo dei venditori in merito a ciascun processo gestito nel SII e prospettato, al fine di non creare ulteriori appesantimenti all'operatività del Sistema, di limitare inizialmente la possibilità per un venditore, che non risulta anche essere UdD, di interagire con il SII esclusivamente con riferimento alla richiesta di quelle prestazioni che non modificano l'associazione tra

punto di prelievo e UdD e che possono essere interamente eseguite per il tramite del Sistema.

**CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:**

- le osservazioni pervenute in merito agli orientamenti espressi nel documento per la consultazione 547/2013/R/COM in linea generale condividono la necessità di definire una puntuale regolazione della voltura contrattuale, soprattutto al fine di garantire una standardizzazione dei comportamenti da parte dei soggetti coinvolti, anche a tutela del cliente finale; in particolare, c'è stato un diffuso apprezzamento circa l'orientamento dell'Autorità di procedere all'implementazioni graduale dei processi;
- sono state, tuttavia, rappresentate alcune criticità in riferimento all'implementazione del processo di voltura contrattuale nel perimetro operativo del SII, legate in particolare alla possibilità che l'interposizione di un soggetto terzo tra venditori e imprese distributrici possa appesantire le prassi di gestione ad oggi adottate dai singoli soggetti;
- sono state evidenziate ulteriori osservazioni di carattere generale in riferimento:
  - a) alla necessità di rafforzare il processo di voltura anche in considerazione dell'incremento dell'utilizzo opportunistico di tale istituto al quale alcuni clienti finali ricorrono con lo scopo di evitare il pagamento della fornitura;
  - b) alla necessità di dirimere alcuni aspetti poco chiari della prassi vigente che possono portare, tra l'altro, il venditore a prendere in carico un cliente che per svariati motivi (il credito tra i primi) può non essere voluto e/o a gestire con difficoltà i casi in cui non risulti essere pervenuto il recesso dal parte del cliente preesistente ma risulti al contempo necessario garantire la fornitura ad un nuovo cliente finale divenuto legittimamente titolare del punto;
  - c) all'opportunità di prevedere una gestione efficiente del processo di voltura, consentendo una rapida riconciliazione delle prestazioni, nonché la trasmissione degli esiti anche agli utenti uscenti interessati;
  - d) alle tempistiche previste per la rilevazione e la messa a disposizione dei dati di misura, evidenziando la necessità di introdurre obblighi che tengano in considerazione le attività di programmazione in capo a ciascuna impresa di distribuzione ed i tempi necessari per la rendicontazione dell'avvenuta prestazione nei propri sistemi informativi aziendali, cosicché tale informazione sia disponibile;
  - e) all'opportunità di non regolare fin da subito la voltura con contestuale cambio del fornitore anche nei casi in cui la decorrenza sia il primo giorno del mese.

**CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:**

- la deliberazione 166/2013/R/EEL ha stabilito che ciascun venditore abbia la facoltà di accreditarsi al SII in qualità di controparte commerciale del cliente finale, specificando altresì i contratti di dispacciamento e trasporto a cui risultano o risulteranno associati i punti di prelievo di propria competenza;
- la deliberazione 82/2014/R/EEL ha stabilito che il SII renda disponibile il servizio di verifica della corrispondenza tra il codice POD di un punto di prelievo e i dati identificativi del cliente finale titolare di tale punto (di seguito: servizio di *pre-check*), e che a tale servizio abbiano accesso gli utenti accreditati al SII in qualità di

controparti commerciali ai sensi dell'articolo 1 della precitata deliberazione 166/2013/R/EEL;

- la suddetta deliberazione 82/2014/R/EEL ha previsto inoltre, all'articolo 4, che il RCU sia aggiornato con riferimento alle variazioni dello stato del punto, con riferimento all'energizzazione o alla disalimentazione, almeno su base giornaliera;
- la deliberazione 456/2013/R/EEL ha introdotto l'obbligo per gli esercenti la salvaguardia, a decorrere dall'1 gennaio 2015, di sottoscrivere con Terna e con le imprese distributrici contratti per i servizi di dispacciamento e di trasporto riferiti ai soli punti serviti in salvaguardia, con la conseguenza che eventuali punti di prelievo serviti nell'ambito del mercato libero devono essere oggetto di un separato e distinto contratto;
- la deliberazione 144/07 prevede che il contratto di vendita proposto ad un cliente finale domestico o non domestico alimentato in bassa tensione possa contenere una clausola di recesso da parte dell'esercente ed un termine di preavviso che non potrà essere inferiore a sei mesi, esercitabile in qualsiasi momento; la medesima deliberazione limita il diritto di recesso dell'esercente ai soli contratti conclusi con un cliente non in regime di tutela.

**CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:**

- la deliberazione ARG/elt 42/08 definisce la regolazione del servizio di dispacciamento e del servizio di trasporto nei casi di successione di un UdD ad un altro sullo stesso punto di prelievo attivo (*switching*), nonché gli obblighi informativi in capo all'UdD, all'esercente la maggior tutela e all'impresa distributtrice ai fini del completamento delle procedure di *switching*;
- la medesima deliberazione ARG/elt 42/08 prevede che ciascun UdD sia tenuto a comunicare la risoluzione del contratto di fornitura col cliente finale, in funzione del quale aveva ottenuto lo *switching*, entro i seguenti termini:
  - a) nel caso in cui il cliente finale abbia esercitato la facoltà di recedere dal contratto di vendita, 3 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della dichiarazione di recesso;
  - b) in tutti gli altri casi di risoluzione del contratto di vendita nel mercato libero, la fine del mese antecedente all'ultimo mese del periodo di durata del contratto stesso;
- attualmente, qualora per un punto di prelievo, in seguito alla predetta risoluzione del contratto di vendita, sia decorso inutilmente il termine per la presentazione delle richieste di *switching*, l'impresa distributtrice deve attivare, con decorrenza dal primo giorno del mese successivo, i servizi di maggior tutela o di salvaguardia ai sensi del comma 4.3 del TIV e darne in ogni caso comunicazione all'esercente interessato entro il tredicesimo giorno lavorativo del mese precedente;
- nell'ambito della procedura di attivazione dei servizi di ultima istanza è inoltre previsto che l'impresa distributtrice è tenuta ad indicare all'esercente gli elementi anagrafici, identificativi di ciascun cliente finale titolare del/i punto/i di prelievo per il/i quale/i verrà attivato il servizio, resi disponibili dall'UdD nell'ambito della comunicazione di risoluzione contrattuale;
- la deliberazione ARG/elt 42/08, in esito all'applicazione delle disposizioni per l'allineamento delle anagrafiche dei punti di prelievo contenute nella deliberazione ARG/com 146/11, prevede, all'articolo 4bis, l'obbligo in capo a ciascun UdD e

all' esercente la maggior tutela di comunicare all'impresa distributrice le variazioni intercorse con riferimento ai dati identificativi di un punto di prelievo.

**CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:**

- il TIME prevede, ai sensi dell'articolo 18, che siano messi a disposizione i dati di misura dell'energia elettrica nel mese successivo a quello di prelievo, secondo formati definiti ai sensi della deliberazione 65/2012/R/EEL; in particolare, l'impresa distributrice è tenuta a trasmettere i dati di misura, con modalità differenziate per i punti di prelievo trattati orari e non trattati orari, entro il giorno venti di ciascun mese;
- nell'ambito della messa a disposizione dei dati di misura agli UdD ai fini della regolazione del servizio di trasporto nonché ai fini del *settlement*, il medesimo TIME prevede la registrazione dei dati di misura in corrispondenza dell'ultimo giorno del mese, ciò consente in caso di *switching* che il dato rilevato segni la competenza del fornitore uscente e quella del fornitore entrante (c.d. misura di *switching*);
- inoltre, la deliberazione ARG/elt 42/08 stabilisce che l'impresa distributrice sia tenuta a mettere a disposizione del nuovo UdD o dell'esercente la maggior tutela:
  - a) con riferimento ai punti di prelievo non trattati orari la misura di *switching*;
  - b) i dati funzionali e i dati storici di cui all'Allegato A alla deliberazione 65/2012/R/EEL, per i punti di prelievo trattati orari e non trattati orari, entro il sestultimo giorno del mese antecedente la data di *switching*;
- nell'ambito del DCO 4/11, per consentire la possibilità di effettuare nel corso del mese una attivazione contrattuale ad un venditore diverso da quello preesistente sul punto, è stata evidenziata la necessità di identificare una modalità attraverso cui attribuire al nuovo venditore e a quello preesistente le partite fisiche rilevanti ai fini della regolazione dei servizi dispacciamento; per contenere l'aggravio di un intervento in tal senso, tra le soluzioni formulate è stata prevista quella di rimandare nell'ambito della sessione di conguaglio la determinazione delle partite fisiche, e pertanto lo spostamento all'anno successivo della regolazione delle partite fisiche risultanti da una errata attribuzione convenzionale ex-ante dei consumi.

**CONSIDERATO, INFINE, CHE:**

- nella prassi maturata nei settori dell'energia elettrica e del gas, la voltura si caratterizza, in termini generali, come la prestazione che realizza la successione, senza soluzione di continuità, su un punto di prelievo, della titolarità di un nuovo cliente finale quale controparte acquirente di un contratto di fornitura (di solito con il medesimo venditore), con il contestuale venir meno della titolarità del precedente cliente fornito; la sua esecuzione, pertanto, avviene attraverso la conclusione di un nuovo contratto di fornitura intestato ad un cliente finale diverso dal cliente sino ad allora associato al punto di prelievo;
- sebbene debba essere lasciata a ciascun esercente la vendita, nell'ambito della sua libera attività di impresa, la facoltà di individuare gli strumenti di tutela più adeguati per contrastare l'utilizzo improprio della voltura, l'articolo 5 del decreto-legge 47/14, impone comunque su tale esercente l'onere di verificare che il nuovo cliente

- soddisfi i requisiti previsti dal medesimo articolo per essere titolare del relativo punto di prelievo;
- anche in considerazione delle disposizioni vigenti in materia di *switching*, attualmente la voltura può essere richiesta solo al venditore preesistente sul punto di prelievo; tuttavia, l'attuale regolazione non precisa le modalità attraverso le quali un cliente finale, che soddisfi i requisiti di titolarità di un punto di prelievo, di cui al citato articolo 5 decreto-legge 47/14, possa concludere un nuovo contratto di fornitura qualora il venditore preesistente rifiuti;
  - infatti, se da un lato, un tale rifiuto è del tutto lecito, atteso che il venditore sul libero mercato non è sottoposto ad alcun obbligo a contrarre (diversamente dagli esercenti la maggior tutela o la salvaguardia), tuttavia, dall'altro lato, il nuovo cliente finale avente diritto all'intestazione del punto di prelievo, ha altresì diritto a poter scegliere il proprio fornitore o, in difetto, a beneficiare dei servizi di tutela;
  - le esigenze sottostanti la fissazione del termine ultimo per comunicare la risoluzione del contratto di vendita, previsto dalla deliberazione ARG/elt 42/08, sono esclusivamente sottoposte ai vincoli in materia di recesso e devono essere tali da garantire la continuità della fornitura al cliente finale, nel caso non venga formulata una richiesta di attivazione contrattuale per il medesimo punto, attraverso l'attivazione dei servizi di tutela;
  - potenziali disallineamenti dei dati identificativi di un punto di prelievo dovuti alla mancata comunicazione delle volture da parte dei venditori, possono determinare problematiche nell'ambito della gestione dei processi gestiti dal SII, con il rischio di compromettere anche il buon esito di altri processi rilevanti ai fini della corretta gestione del cliente finale, quali in *primis* l'accesso al bonus elettrico;
  - nel documento per la consultazione 547/2013/R/COM in parallelo all'implementazione dei processi, l'Autorità ha espresso l'orientamento di voler completare e rendere più efficace la regolazione in termini di obblighi e responsabilità dei diversi soggetti ed attuare un'azione di *enforcement* finalizzata alla verifica del rispetto di tutti gli obblighi previsti dalla regolazione nelle materie oggetto di riforma;
  - con la deliberazione 266/2014/R/COM l'Autorità ha, al punto 4, avviato un procedimento volto a definire l'eventuale introduzione di ulteriori modifiche al Codice di condotta commerciale con riferimento ad ulteriori specifiche previsioni del Codice del consumo, prevedendo che nell'ambito del suddetto provvedimento sia avviata una consultazione al fine di permettere la corretta attuazione, nei settori energetici, di specifiche previsioni del Codice del consumo stesso.

**RITENUTO NECESSARIO:**

- confermare quanto proposto nel documento per la consultazione 547/2013/R/COM relativamente alle fasi di implementazione dei processi nell'ambito del SII, dando iniziale priorità a quello inerente alla voltura contrattuale semplice al fine di consentire l'aggiornamento completo e tempestivo del RCU necessario per la futura gestione del processo di *switching*;
- rimandare la definizione del processo di voltura con contestuale cambio di fornitore, anche nei casi di decorrenza a partire dal primo giorno del mese;
- prevedere che l'implementazione della riforma del processo di voltura sia condotta secondo una metodologia che consenta di accertare la piena affidabilità del Sistema

in relazione a ciascuna attività svolta prima del suo effettivo rilascio, assicurando anche l'effettuazione di opportuni passaggi intermedi di sperimentazione e test di corretto funzionamento;

- individuare modalità operative di esecuzione della voltura contrattuale per il tramite del SII, completando la regolazione in materia e prevedendo modalità e tempi di entrata in vigore tali da non aggravare le prassi singolarmente adottate nell'ambito della gestione bilaterale del processo;
- stabilire che l'avvio della fornitura del nuovo cliente sia legittimato solo nel caso in cui il cliente finale attesti al venditore, con le modalità previste dall'articolo 5 del decreto-legge 47/14, di soddisfare i requisiti ivi previsti;
- confermare, in questa fase, l'assetto che discende dall'attuale prassi, secondo cui la voltura debba essere prioritariamente richiesta al venditore controparte del contratto di vendita con il precedente cliente finale;
- nelle situazioni in cui il venditore, controparte di un contratto di vendita sul mercato libero con il preesistente cliente finale, non intenda dare seguito alla richiesta di voltura, stabilire le modalità attraverso cui:
  - possa essere rifiutata la richiesta;
  - sia assicurato l'avvicendamento del nuovo cliente finale sul punto di prelievo;
- garantire che la voltura possa essere effettuata senza soluzione di continuità nella fornitura, specificando le procedure successive alla non accettazione di una richiesta da parte del venditore preesistente; in particolare, prevedere che:
  - a) il medesimo venditore sia tenuto ad informare il cliente finale richiedente nonché il SII della non accettazione della richiesta di voltura, e ciò costituisca, per il cliente finale richiedente, il prerequisite per richiedere la fornitura ad un venditore diverso;
  - b) in caso di esercizio del recesso da parte del venditore titolare del contratto di vendita con il precedente cliente finale, i termini di cui al comma 6.1 della deliberazione 144/07 possano essere derogati;
  - c) nel caso di cui alla precedente lettera b), in assenza di una successiva richiesta di attivazione contrattuale da parte di un nuovo venditore entro i termini di attivazione dei servizi di ultima istanza previsti dalla regolazione vigente, siano attivati, in relazione al cliente finale preesistente, i servizi di maggior tutela e salvaguardia, ai sensi dell'articolo 4, del TIV per il tramite del SII, identificando precise modalità da adottare;
  - d) successivamente al termine ultimo previsto per l'attivazione dei servizi di salvaguardia o maggior tutela, l'attivazione contrattuale possa comunque essere richiesta esclusivamente dall' esercente il servizio di maggior tutela o di salvaguardia a seconda del servizio cui il cliente finale ha diritto.

**RITENUTO INOLTRE:**

- in coerenza con gli orientamenti formulati nel documento per la consultazione 547/2013/R/COM, per gli aspetti prettamente inerenti alla gestione del processo nell'ambito del SII, opportuno prevedere che:
  - a) la richiesta di attivazione contrattuale sia di norma formulata dalla controparte commerciale associata al punto di prelievo, al momento della presentazione della richiesta di voltura da parte del cliente finale, accreditata al SII ai sensi delle

- disposizioni di cui all'articolo 1, comma 1.1 della deliberazione 166/2013/R/EEL; altrimenti,
- b) la richiesta di attivazione contrattuale possa essere esclusivamente formulata dall'UdD (UdD entrante) nei casi in cui tale richiesta comporti la modifica dell'associazione POD-UdD;
  - c) in caso di esito positivo della verifica di ammissibilità della richiesta di attivazione contrattuale, anche in accoglimento delle osservazioni pervenute, il SII trasmetta entro un giorno lavorativo l'informativa all'impresa distributrice onde garantire il tempo utile alla programmazione della rilevazione della misura e, nel successivo giorno lavorativo, effettui l'aggiornamento del RCU con contestuale comunicazione alle parti interessate;
- con specifico riferimento agli aspetti inerenti al rifiuto da parte del venditore preesistente, nell'ambito del mercato libero, rispetto alla richiesta di voltura del nuovo titolare del punto di prelievo, stabilire che:
    - a) in caso di recesso del venditore preesistente, l'UdD associato possa procedere alla risoluzione del contratto nell'ambito del SII, ai fini dell'eventuale attivazione dei servizi di maggior tutela o salvaguardia; la comunicazione di risoluzione contrattuale dovrà, pertanto, essere corredata degli elementi informativi funzionali all'attivazione dei servizi che rimarrà a carico dell'impresa distributrice secondo le modalità previste dall'articolo 5 della deliberazione ARG/elt 42/08;
    - b) transitoriamente e fino al completo passaggio di tutti i processi nel SII, il Sistema trasmetta all'impresa distributrice - entro 2 giorni lavorativi antecedenti al termine ultimo previsto per l'attivazione dei servizi di maggior tutela o salvaguardia - la comunicazione di risoluzione del contratto di vendita di energia elettrica completa dei necessari elementi informativi.

**RITENUTO, INFINE, NECESSARIO:**

- prevedere che i dati di misura resi disponibili ai sensi dell'articolo 18 del TIME, siano coerenti con le disposizioni di cui al presente provvedimento e pertanto che le imprese distributrici mettano a disposizione degli UdD o degli esercenti la maggior tutela i soli dati di misura afferenti al periodo in cui i medesimi soggetti risultano associati al punto di prelievo;
- prevedere che, con riferimento ai punti di prelievo non trattati orari, l'impresa distributrice sia tenuta ad effettuare un tentativo di rilevazione dei dati di misura entro un giorno lavorativo dal ricevimento della comunicazione da parte del SII dell'avvenuta attivazione contrattuale; in tutti i casi di indisponibilità della misura, il dato messo a disposizione debba essere stimato e validato utilizzando i criteri ad oggi vigenti;
- stabilire che il suddetto dato di misura dovrà essere trasmesso al precedente UdD al fine di consentire la fatturazione al cliente finale uscente;
- disporre che siano messe a disposizione del nuovo UdD o dell'esercente la maggior tutela:
  - a) le suddette misure, con riferimento a ciascun punto di prelievo oggetto di attivazione contrattuale non trattato su base oraria;

- b) i dati funzionali all'inizio della fornitura e i dati storici di cui all'Allegato A alla deliberazione 65/2012/R/EEL, per i punti di prelievo trattati orari e non trattati orari;
- al fine di limitare gli adempimenti posti in capo ai soggetti coinvolti in caso di non accettazione di una richiesta di voltura da parte del preesistente venditore, individuare soluzioni semplificate per attribuire le partite fisiche rilevanti ai fini della regolazione dei servizi dispacciamento con riferimento ai punti di prelievo non trattati orari e pertanto stabilire di rimandare nell'ambito della sessione di conguaglio la determinazione delle partite fisiche risultanti da una errata attribuzione convenzionale ex-ante dei consumi;
  - prevedere che gli esercenti la maggior tutela, nonché gli esercenti il servizio di salvaguardia con riferimento ai punti serviti nell'ambito del servizio di salvaguardia, siano identificati nell'ambito del SII in modo tale da attribuire ai medesimi anche la qualifica di controparti commerciali ai sensi della deliberazione 166/2013/R/COM;
  - definire con successivo provvedimento le modalità con cui possano essere automaticamente corretti errori documentati e rettificati ritardi generati da comunicazioni tardive delle controparti commerciali, nonché le opportune attività di *enforcement*, anche ai fini di garantire il buon esito di altri processi rilevanti per il cliente finale gestiti al di fuori del SII, quali l'accesso al *bonus* elettrico;
  - dare mandato al Direttore della Direzione Mercati dell'Autorità affinché con propria determinazione proceda alla standardizzazione degli scambi informativi relativi alla messa a disposizione dei dati di misura rilevati in occasione della voltura;
  - prevedere che, con riferimento agli investimenti che le imprese distributrici effettuino nella costruzione o nell'adeguamento degli strumenti informativi per la gestione delle attività funzionali all'esecuzione di un nuovo contratto di vendita, possano essere riconosciuti in ambito tariffario i soli investimenti compatibili con le disposizioni di cui al presente provvedimento;
  - valutare l'introduzione di ulteriori, successive, previsioni in ragione degli esiti del procedimento di consultazione avviato con deliberazione 266/2014/R/COM punto 4 nonché, anche a seguito di appositi procedimenti di consultazione, in considerazione delle previsioni del recente decreto-legge 47/14

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

#### *Modalità di acquisizione della titolarità di un punto di prelievo attivo da parte di un cliente finale*

- 1.1 Sono approvate le disposizioni relative alle modalità di acquisizione della titolarità di un punto di prelievo attivo da parte di un cliente finale, di cui all'Allegato A della presente deliberazione.
- 1.2 Le disposizioni di cui all'Allegato A della presente deliberazione entrano in vigore alla data di cui al successivo comma 3.8.

## **Articolo 2**

### *Modifiche all'allegato A della deliberazione ARG/elt 42/08*

- 2.1 L'Articolo 4bis dell'allegato A alla deliberazione ARG/elt 42/08 è soppresso.
- 2.2 Le disposizioni di cui al presente Articolo entrano in vigore alla data di cui al successivo comma 3.8.

## **Articolo 3**

### *Modalità di implementazione*

- 3.1 Entro il 31 ottobre 2014 il Gestore del SII definisce il modello tecnologico e pubblica le specifiche tecniche relative ai processi di cui al presente provvedimento.
- 3.2 Entro il 31 marzo 2015 il Gestore del SII provvede all'implementazione delle specifiche tecniche di cui al comma precedente, nonché al collaudo funzionale.
- 3.3 Entro il medesimo termine di cui al precedente comma sono perfezionati da parte delle imprese distributrici, degli utenti del dispacciamento e delle controparti commerciali tutti gli adeguamenti funzionali all'esecuzione di un'attivazione contrattuale secondo le disposizioni di cui al presente provvedimento.
- 3.4 Il Gestore del SII definisce ed organizza i necessari test di funzionamento con gli operatori coinvolti, da eseguirsi a valle del collaudo funzionale di cui al comma 3.2, necessari alla verifica tecnica della capacità del modello di interagire correttamente e di erogare i livelli di servizio predeterminati secondo le specifiche tecniche di cui al comma 3.1; in particolare tali test di funzionamento dovranno verificare le capacità del Sistema di gestire con sufficiente affidabilità l'applicazione del processo collaudato al numero di transazioni previsto per il processo medesimo.
- 3.5 Successivamente ai test di funzionamento di cui al precedente comma il Gestore del SII definisce ed organizza le modalità di esecuzione di un parallelo gestionale, funzionale a verificare l'efficacia del nuovo processo attraverso il confronto con i risultati prodotti dalle analoghe attività, gestite secondo la prassi vigente. Durante il periodo di parallelo gestionale le transazioni e i processi gestiti nell'ambito del SII non avranno carattere di ufficialità.
- 3.6 Entro il termine di cui al comma 3.2 il Gestore del SII trasmette al Direttore della Direzione Mercati dell'Autorità una relazione riportante la pianificazione e il dettaglio delle modalità di esecuzione delle attività di cui ai commi 3.4 e 3.5, che avranno una durata indicativa di 4 mesi. Di tale pianificazione viene data evidenza dal Gestore nel proprio sito internet.
- 3.7 Entro il termine previsto per la conclusione delle attività di cui ai commi 3.4 e 3.5 il Gestore del SII sottopone all'Autorità una relazione riportante i risultati delle medesime attività, con indicazione del termine ultimo a decorrere dal quale le transazioni e i processi gestiti nell'ambito del SII, funzionali alle attività di cui al presente provvedimento, potranno avere carattere definitivo di ufficialità. Di tale termine viene data evidenza dal Gestore nel proprio sito internet.

- 3.8 Con successivo provvedimento, sulla base dei risultati evidenziati nella relazione di cui al precedente comma, l'Autorità definisce il termine a decorrere dal quale le transazioni e i processi gestiti nell'ambito del SII, funzionali alle attività di cui al presente provvedimento, hanno carattere definitivo di ufficialità.
- 3.9 Nell'ambito delle attività di monitoraggio e controllo di cui all'Articolo 6, comma 1, lettera e) dell'allegato A alla deliberazione ARG/com 201/10, il Gestore del SII fornisce al Direttore della Direzione Mercati dell'Autorità relazioni periodiche circa gli adempimenti degli operatori alle disposizioni di cui al presente provvedimento, anche con specifico riferimento agli obblighi di cui all'Articolo 2 della medesima deliberazione, ai fini dell'adozione degli eventuali seguiti di competenza.

#### **Articolo 4**

##### *Disposizioni transitorie finali*

- 4.1 Nelle more dell'entrata in vigore delle disposizioni di cui all'Allegato A al presente provvedimento l'esecuzione delle volture da parte degli esercenti la vendita è subordinata alla rispetto degli obblighi previsti dalla normativa vigente in materia di verifica dei dati del cliente finale e dei relativi titoli in relazione all'unità immobiliare per la quale si richiede la fornitura.
- 4.2 Gli esercenti il servizio di maggior tutela e gli esercenti il servizio di salvaguardia sono tenuti entro il 31 marzo 2015 ad accreditarsi al SII anche in qualità di controparti commerciali ai sensi della deliberazione 166/2013/R/COM.
- 4.3 È dato mandato al Direttore della Direzione Mercati dell'Autorità affinché con propria determinazione proceda alla standardizzazione degli scambi informativi relativi alla messa a disposizione dei dati di misura rilevati in occasione della voltura, di cui all'Articolo 11 dell'Allegato A.
- 4.4 Con successivo provvedimento l'Autorità definisce le modalità con cui possano essere automaticamente corretti errori documentati e rettificati ritardi generati da comunicazioni tardive delle controparti commerciali e le opportune attività di *enforcement* funzionali a garantire che i venditori eseguano correttamente le procedure funzionali alla volturazione dei clienti finali, anche ai fini di garantire il buon esito di altri processi rilevanti per il cliente finale gestiti al di fuori del SII, quali l'accesso al *bonus* elettrico, nonché ulteriori aspetti di dettaglio relativi alle comunicazioni da effettuare ai clienti finali.
- 4.5 Il presente provvedimento è trasmesso all'Acquirente Unico.
- 4.6 Il presente provvedimento è pubblicato sul sito internet dell'Autorità [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it).

31 luglio 2014

IL PRESIDENTE  
*Guido Bortoni*