

**DELIBERAZIONE 3 AGOSTO 2017**  
**593/2017/R/COM**

**EVOLUZIONE DEL SISTEMA INDENNITARIO: IMPLEMENTAZIONE NEL SII E DISCIPLINA DELLA SUA APPLICAZIONE AL SETTORE DEL GAS NATURALE**

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

Nella riunione del 3 agosto 2017

**VISTI:**

- la direttiva 2009/72/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 13 luglio 2009, relativa a norme comuni per il mercato interno dell'energia elettrica;
- la direttiva 2009/73/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 13 luglio 2009, relativa a norme comuni per il mercato interno del gas naturale;
- la legge 14 novembre 1995, n. 481 (di seguito: legge 481/95);
- il decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79 (di seguito: d.lgs. 79/99);
- la legge 3 agosto 2007, n. 125 (di seguito: legge 125/07);
- 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 legislativo 23 maggio 2000, n. 164 (di seguito: d.lgs. 164/00);
- il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (di seguito: Codice del consumo);
- il decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93 (di seguito: d.lgs. 93/11);
- decreto legislativo 6 agosto 2015, n. 130 (di seguito: d.lgs. 130/15);
- la deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito: Autorità) 11 dicembre 2009, ARG/elt 191/09 (di seguito: deliberazione ARG/elt 191/09) e il relativo Allegato B;
- la deliberazione dell'Autorità 17 novembre 2010, ARG/com 201/10 (di seguito: deliberazione ARG/com 201/10);
- la deliberazione dell'Autorità 30 novembre 2010, ARG/elt 219/10 (di seguito: deliberazione ARG/elt 219/10) e il relativo Allegato 3 (di seguito: Regolamento);
- la deliberazione dell'Autorità 22 marzo 2012, 99/2012/R/eel (di seguito: deliberazione 99/2012/R/eel);
- la deliberazione dell'Autorità 18 maggio 2012, 195/2012/R/eel (di seguito: deliberazione 195/2012/R/eel);

- la deliberazione dell’Autorità 21 giugno 2012, 260/2012/E/com (di seguito: deliberazione 260/2012/E/com);
- la deliberazione dell’Autorità 26 luglio 2012, 323/2012/E/com (di seguito: deliberazione 323/2012/E/com)
- la deliberazione dell’Autorità 19 giugno 2014, 286/2014/R/com (di seguito: deliberazione 286/2014/R/gas) e il relativo Allegato A;
- la deliberazione dell’Autorità 19 giugno 2014, 296/2014/R/gas (di seguito: deliberazione 296/2014/R/gas);
- la deliberazione dell’Autorità 31 luglio 2014, 398/2014/R/eel (di seguito: deliberazione 398/2014/R/eel);
- la deliberazione dell’Autorità 7 agosto 2014, 410/2014/E/com (di seguito: deliberazione 410/2014/E/com);
- la deliberazione dell’Autorità 16 ottobre 2014, 501/2014/R/com (di seguito: deliberazione 501/2014/R/com);
- la deliberazione dell’Autorità 29 maggio 2015, 258/2015/R/com (di seguito: deliberazione 258/2015/R/com);
- la deliberazione dell’Autorità 14 ottobre 2015, 487/2015/R/eel (di seguito: deliberazione 487/2015/R/eel);
- la deliberazione dell’Autorità 5 novembre 2015, 522/20157E/com (di seguito: deliberazione 522/2015/E/com);
- la deliberazione dell’Autorità 10 marzo 2016, 100/2016/R/com (di seguito: deliberazione 100/2016/R/com);
- la deliberazione dell’Autorità 10 marzo 2016, 102/2016/R/com (di seguito: deliberazione: 102/2016/R/com);
- deliberazione dell’Autorità 5 maggio 2016, 209/2016/E/com (di seguito: deliberazione 209/2016/E/com);
- la deliberazione dell’Autorità 14 luglio 2016, 383/2016/E/com (di seguito: deliberazione 383/2016/E/com);
- il Testo integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall’Autorità per l’energia elettrica il gas e il sistema idrico – Testo integrato conciliazione (di seguito: TICO);
- il Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (di seguito: TIQV);
- il Testo integrato delle disposizioni per l’erogazione dei servizi di trasmissione e distribuzione dell’energia elettrica (2016-2019) (di seguito: TIT);
- il Testo integrato morosità gas (di seguito: TIMG);
- il Testo integrato morosità elettrica (di seguito: TIMOE);

- il Testo integrato in materia fatturazione del servizio di vendita al dettaglio per i clienti di energia elettrica e di gas naturale (di seguito: TIF);
- 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 2 ottobre 2014, 477/2014/R/com (di seguito: documento per la consultazione 477/2014/R/com);
- il documento per la consultazione 20 luglio 2017, 544/2017/R/com (di seguito: documento per la consultazione 544/2017/R/com);
- la sentenza del Consiglio di Stato, Sez. VI, 12 aprile 2017, n. 1712.

**CONSIDERATO CHE:**

- la legge 481/95, unitamente ai decreti legislativi 79/99, 164/00, alla legge 125/07, nonché al decreto legislativo 93/11, attribuisce all’Autorità il potere di regolare i servizi di pubblica utilità della filiera dell’energia elettrica e del gas naturale, ivi incluse la vendita ai clienti finali e la distribuzione, con la finalità di promuovere la concorrenza, l’efficienza dei servizi e la tutela di utenti e consumatori;
- la legge 129/2010 istituisce, presso l’Acquirente Unico, un Sistema Informativo Integrato (di seguito: SII o Sistema) 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; ai sensi del medesimo articolo l’Autorità identifica e disciplina le attività e le prestazioni che devono essere gestite ed eseguite mediante tale sistema, unitamente ai criteri con cui devono essere sviluppate le modalità operative delle stesse (di seguito: processi);
- con la deliberazione ARG/elt 191/09 l’Autorità ha istituito, relativamente al settore elettrico, un sistema che garantisce, con riferimento ai clienti connessi in Bassa Tensione (di seguito: BT), 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* (di seguito: sistema indennitario);
- a seguito dello *switching*, infatti, l’esercente non può fare ricorso agli ordinari strumenti regolatori a tutela del credito, non essendo possibile sospendere la fornitura del cliente moroso in quanto l’esercente non è più controparte commerciale di un contratto attivo con il cliente finale; inoltre, per crediti di importo contenuto, come quelli afferenti agli ultimi tre mesi di fornitura dei clienti in BT, il ricorso alle ordinarie azioni di recupero del credito potrebbe risultare diseconomico. La possibilità di riconoscere l’indennizzo, proprio rispetto a clienti finali con caratteristiche di fornitura tali, pertanto, permette di evitare che i potenziali comportamenti opportunistici che i clienti finali possono attuare in occasione dello *switching* possano determinare una barriera all’acquisizione dei clienti e pertanto allo sviluppo della concorrenza;

- con la deliberazione ARG/elt 219/10, l’Autorità ha previsto, nelle more dell’entrata in operatività del SII, l’adozione di una disciplina semplificata del sistema indennitario, di cui all’Allegato 3 della medesima delibera, rimandando l’implementazione della relativa disciplina a regime in attesa della piena operatività del SII medesimo; ed ha altresì previsto che il sistema indennitario fosse pienamente operativo dall’1 luglio 2011;
- l’attuale disciplina del sistema indennitario prevede quindi una gestione centralizzata in cui il Gestore, tramite un sistema informativo *ad hoc*, riceve la richiesta di indennizzo, inviata dall’ esercente la vendita uscente qualora si verificano determinate condizioni, e provvede alla gestione dei flussi informativi nei confronti di tutti i partecipanti al sistema indennitario ossia l’ esercente la vendita uscente, l’ esercente la vendita entrante, l’impresa distributrice e la Cassa per i servizi energetici e ambientali (di seguito: CSEA); inoltre, il Gestore aggiorna lo stato di ciascuna pratica di indennizzo in base alle comunicazioni ricevute da ciascun partecipante;
- l’indennizzo previsto dal Sistema indennitario è commisurato alla spesa bimestrale della fornitura del cliente. Il relativo onere è posto a carico del cliente moroso, mediante la valorizzazione di un’apposita componente della tariffa di distribuzione,  $C^{MOR}$ , posta pari al valore del suddetto indennizzo e fatturata al cliente finale medesimo dall’ esercente la vendita entrante; così da evitare che tali oneri vengano socializzati. Il  $C^{MOR}$  viene quindi fatturato all’ esercente la vendita entrante dall’impresa distributrice, che a sua volta è tenuta a versarlo a CSEA); la CSEA provvede successivamente ad erogare il corrispondente indennizzo all’ esercente la vendita uscente;
- ponendo l’onere dell’indennizzo a carico del cliente moroso, il Sistema indennitario consente una riduzione indiretta dei prezzi della fornitura applicati agli altri clienti finali, così come riconosciuto anche dalla giurisprudenza amministrativa secondo cui la previsione di un indennizzo a favore dell’ esercente la vendita uscente favorisce il pagamento del debito pregresso da parte del cliente moroso ed evita che i corrispettivi non pagati finiscano per gravare sull’intero sistema a danno di chi paga regolarmente;
- il sistema indennitario prevede inoltre in capo all’ esercente la vendita uscente l’obbligo di restituzione del  $C^{MOR}$  al cliente finale in caso questi saldi l’intera posizione debitoria nei confronti dell’ esercente la vendita uscente medesimo;
- il sistema indennitario, infine, prevede tutele nei confronti:
  - del cliente finale, tramite la previsione di specifiche condizioni che l’ esercente la vendita uscente è tenuto a rispettare per poter presentare la richiesta di indennizzo;
  - dell’ esercente la vendita entrante, tramite la possibilità di sospendere o annullare la richiesta di indennizzo qualora si verificano determinate condizioni (tra cui la richiesta di sospensione della fornitura per morosità, nel caso di sospensione dell’indennizzo, o la disattivazione del punto o la voltura del cliente finale, nel caso annullamento).

**CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:**

- con le deliberazioni 296/2014/R/gas e 628/2015/R/eel, l’Autorità ha stabilito il contenuto informativo del Registro Centrale Ufficiale (di seguito: RCU) del SII, rispettivamente per il settore del gas naturale e per quello elettrico;
- con il documento per la consultazione 481/2012/R/com, coerentemente con la previsione della deliberazione ARG/elt 219/10 di attuare la disciplina a regime del sistema indennitario in seguito all’entrata in operatività del SII, l’Autorità ha espresso l’orientamento di implementare i processi relativi al Sistema Indennitario per il tramite del SII:
  - in maniera graduale;
  - garantendo anche l’acquisizione del pregresso nell’ambito del SII, ossia delle richieste di indennizzo gestite dal primo luglio 2011 alla data entrata in operatività di processi del sistema indennitario;
  - semplificando i flussi informativi che nella disciplina semplificata sono in essere tra Gestore e operatori interessati, in particolar modo le imprese distributrici;
  - affidando la gestione diretta dei relativi flussi all’ esercente la vendita (senza il tramite dell’utente del dispacciamento, nel settore dell’energia elettrica, o dell’utente della distribuzione nel settore del gas, di seguito: UdD);
- rispetto agli orientamenti di cui al documento per consultazione 481/2012/R/com, in generale, non sono emerse nell’ambito della consultazione criticità o contrarietà, nonostante un’associazione degli operatori e un primario operatore esprimono la necessità che gli interventi di modifica dell’attuale sistema indennitario siano concepiti in modo tale da minimizzare gli impatti sugli operatori che già lo utilizzano, in considerazione anche degli investimenti effettuati sulla piattaforma attualmente in uso;
- con il documento per la consultazione 477/2014/R/com, tra gli interventi prospettati in materia di disciplina della morosità nei mercati *retail* dell’energia elettrica e nel gas naturale, l’Autorità ha definito anche ulteriori orientamenti circa il sistema indennitario. In particolare ha espresso orientamenti, tra gli altri, in materia di:
  - a) semplificazione operativa, nello specifico delle richieste di annullamento e sospensione delle richieste di indennizzo da parte dell’ esercente la vendita venditore entrante;
  - b) estensione del sistema indennitario anche al settore del gas naturale, con specifico riferimento ai clienti domestici e ai clienti non domestici con consumi fino a 50.000 smc/annui;
- con la deliberazione 258/2015/R/com, l’Autorità ha dato seguito ad alcuni orientamenti del documento per la consultazione 477/2014/R/com:
  - modificando alcuni aspetti specifici della disciplina semplificata attualmente applicata al settore dell’energia elettrica;

- rimandando a successivo provvedimento la definizione di una disciplina unitaria del sistema indennitario per il settore dell'energia elettrica e del gas naturale che definisca tra l'altro:
  - i. i criteri di individuazione dei clienti cui si applica il sistema indennitario e di quantificazione del livello dell'indennizzo, tenendo conto delle specificità del settore del gas naturale;
  - ii. le modifiche della disciplina del sistema indennitario per il settore dell'energia elettrica, volte ad una sua semplificazione in ragione della disponibilità dei dati nell'RCU;
  - iii. l'individuazione della data, non precedente alla piena operatività del SII, a partire dalla quale tale disciplina unitaria entri in vigore;
- rispetto agli orientamenti di cui al documento per la consultazione 477/2014/R/com, si rileva un generale consenso, da parte degli operatori e di tutte le associazioni di imprese, ad introdurre il sistema indennitario anche nel settore del gas naturale; per contro alcune associazioni dei consumatori hanno manifestato contrarietà sull'istituto, mentre una di esse ha evidenziato come non sia contraria al sistema indennitario, pur sottolineando l'esigenza di alcuni affinamenti a maggiore tutela dei clienti finali;
- successivamente l'Autorità ha completato la disciplina dei processi gestiti nell'ambito del SII che sono propedeutici alla corretta implementazione del sistema indennitario nel SII medesimo. In particolare ha disciplinato i processi relativi a:
  - nel settore dell'energia elettrica, la voltura con la deliberazione 398/2014/R/eel e lo *switching* con la deliberazione 487/2015/R/eel;
  - nel settore del gas naturale, l'aggiornamento dei dati di anagrafica contenuta nel Registro Ufficiale Centrale (di seguito: RCU) con la deliberazione 296/2014/R/gas, che permette di individuare gli *switching*, con uno scostamento temporale di 2 giorni, e la voltura con la deliberazione 102/2016/R/com; con il documento per la consultazione 544/2017/R/com ha comunque posto in consultazione gli orientamenti volti a permettere una gestione degli *switching* tramite il SII anche nel settore del gas.

**CONSIDERATO, PERALTRO, CHE:**

- l'Autorità, nell'ambito del procedimento di riforma e razionalizzazione del sistema di tutele avviato con la deliberazione 410/2014/E/com, ha adottato:
  - il TICO, con cui, in particolare, ha previsto che le controversie fra clienti finali di energia e operatori trovino normale sede di risoluzione attraverso il tentativo obbligatorio di conciliazione – soddisfacendo altresì la condizione di procedibilità per l'eventuale azione giudiziale ai sensi dell'articolo 2, comma 24, lett. b) della legge 481/95 – presso il Servizio conciliazione o tramite procedure alternative di risoluzione extragiudiziale individuate nel medesimo provvedimento;

- la deliberazione 383/2016/E/com, con cui ha ridefinito i termini dell'avvalimento di Acquirente Unico S.p.A in relazione alle attività svolte dallo Sportello per il consumatore di energia (di seguito: Sportello) connesse alla gestione efficiente dei reclami e delle controversie, di cui agli articoli 7, comma 6, e 44, comma 4, del d.lgs. 93/11, per i settori dell'energia elettrica e del gas, e ha disciplinato, in relazione a fattispecie specifiche e tassative, procedure speciali volte a fornire informazioni al cliente finale o a risolvere la problematica segnalata mediante modalità operative regolamentate ad applicazione automatica;
- per quanto attiene al sistema indennitario, l'Allegato A alla deliberazione 383/2016/E/com individua:
  - una procedura speciale a carattere informativo: per cui viene fatto espresso rinvio a quanto previsto dall'articolo 2, commi 2.2 e 2.3, della deliberazione 99/2012/R/eel;
  - una procedura speciale a carattere risolutivo: per cui viene fatto espresso rinvio a quanto previsto dall'articolo 2, commi 2.3 bis e 2.5, della deliberazione 99/2012/R/eel e viene specificato che tale procedura non riguarda la contestazione del credito posto alla base della richiesta di indennizzo, per cui il cliente può attivare le procedure extragiudiziali di risoluzione delle controversie di cui al TICO;
- in particolare, la deliberazione 99/2012/R/eel prevede che:
  - per quanto riguarda la procedura speciale a carattere informativo, lo Sportello, qualora riceva una richiesta di informazione relativa all' esercente la vendita che ha richiesto l'indennizzo, possa accedere ai dati contenuti nel sistema informatico del Gestore al fine di poter trasmettere al cliente finale le informazioni necessarie ad individuare l' esercente la vendita uscente e gli estremi del credito a fronte del quale è stato richiesto l'indennizzo;
  - per quanto riguarda la procedura speciale a carattere risolutivo, lo Sportello:
    - i. qualora dai dati contenuti nel sistema informatico del Gestore emergano incongruenze rispetto all'indennizzo fatturato dall' esercente la vendita entrante, possa richiedere al medesimo esercente di provvedere alle necessarie rettifiche, fornendone riscontro entro 10 giorni lavorativi;
    - ii. qualora dalle informazioni e dalla documentazione acquisita emerga:
      - che l' esercente la vendita uscente abbia addebitato il corrispettivo  $C^{MOR}$  senza aver documentato il rispetto delle condizioni per il riconoscimento dell'indennizzo, possa chiedere all'operatore di integrare la documentazione e, ove non sia disponibile, di annullare il corrispettivo  $C^{MOR}$ , fornendone riscontro nel termine abbreviato di 10 giorni lavorativi;
      - che il cliente abbia saldato l'intera posizione debitoria e l' esercente la vendita uscente non abbia provveduto alle comunicazioni e alla restituzione degli importi non dovuti (ai sensi dei commi 6.2 e 6.3 della

deliberazione ARG/elt 191/09), possa richiedere al medesimo di procedere in tal senso entro 10 giorni lavorativi;  
In queste tre ipotesi, nel caso in cui l'esercente la vendita entrante non adempia alle richieste dello Sportello, è previsto che questo ne dia comunicazione all'Autorità.

**CONSIDERATO, ALTRESÌ, CHE:**

- nell'ambito delle richieste di informazioni inviate ad alcuni esercenti la vendita uscenti del sistema indennitario, è emerso che, nonostante il riconoscimento e il successivo incasso dell'indennizzo (accreditato agli esercenti la vendita uscenti da CSEA), tali esercenti hanno continuato a richiedere/sollecitare al cliente finale il pagamento dell'intera posizione debitoria presente al momento della richiesta dell'indennizzo.
- pertanto, anche a maggior chiarimento delle richieste dello Sportello, l'Autorità ha precisato, con lettere indirizzate a tali esercenti la vendita, che:
  - la richiesta dell'intero ammontare del debito da parte di un esercente la vendita che abbia già incassato l'indennizzo costituisce un esercizio del diritto di credito non rispondente ai parametri di correttezza e buona fede oggettiva cui l'esercente la vendita è comunque tenuto nell'esecuzione del contratto di fornitura. Infatti, l'esercente la vendita che richiede il pagamento, sa fin dall'inizio che un eventuale pagamento del cliente farebbe sorgere l'obbligo in capo all'esercente stesso di restituire al cliente il valore dell'indennizzo;
  - tra il pagamento da parte del cliente dell'intera posizione debitoria e il diritto di questi alla restituzione del  $C^{MOR}$  precedentemente versato sussiste un nesso di immediata consequenzialità che rende irragionevole se non meramente emulativa nei confronti del cliente, la richiesta di pagamento integrale susseguente alla riscossione dell'indennizzo da parte dell'esercente la vendita uscente;
  - pertanto l'esercente la vendita è tenuto:
    - i. a interrompere le azioni di recupero dell'intero credito e a dare evidenza, anche ai clienti interessati che abbiano pagato il  $C^{MOR}$ , dell'avvenuto incasso dell'indennizzo, e a proseguire le attività di sollecito e recupero del credito, solo in riferimento all'eventuale parte del debito che supera l'ammontare dell'indennizzo riconosciuto;
    - ii. nei casi in cui il cliente, oltre al pagamento del  $C^{MOR}$ , provvedesse anche al pagamento dell'intera posizione debitoria o parte di essa, a rimborsare tempestivamente al cliente le somme pagate in eccesso rispetto alla posizione debitoria stessa.

**CONSIDERATO, INFINE, CHE:**

- Con la deliberazione 100/2016/R/com e con il TIF, tra l'altro, l'Autorità ha disciplinato gli obblighi dei venditori in merito all'emissione della fattura di chiusura; in particolare ha stabilito che il venditore è tenuto a emettere fattura di chiusura, nei tempi e secondo le modalità definite nella medesima deliberazione, computandone i consumi in base ai seguenti dati di misura;
- Il TIMG prevede, per il settore del gas naturale, in cui il numero dei contatori non elettronici risulta elevato, che il distributore sia tenuto a eseguire un numero minimo di tentativi di interventi di chiusura sulla base della capacità mensile e settimanale di sospensione (di seguito: CMS e CSS); inoltre, alle imprese distributrici è data la possibilità di offrire ai venditori ulteriore capacità mensile di sospensione a titolo oneroso; come indicato nel documento per la consultazione 477/2014/R/com, al fine di garantire l'efficacia del sistema indennitario sia in merito alla reale capacità del venditore entrante di incassare il corrispettivo  $C^{MOR}$  sia in merito alla tutela che gli istituti dell'annullamento e della sospensione della richiesta di indennizzo forniscono a tale esercente, potrebbe essere opportuno valutare la congruità dei livelli della CMS rispetto alle esigenze di sospensione legate al sistema indennitario;
- il sistema indennitario permette di richiedere indennizzi rispetto agli oneri della morosità generati dal cliente finale in seguito allo *switching*, che permane come evento fondamentale della costruzione del sistema medesimo; pertanto il soggetto deputato a gestire direttamente i flussi con il SII deve continuare ad essere l'UdD, seppur può essere ottimale garantire al venditore che opera come mera controparte commerciale di poter ricevere comunicazioni tempestive direttamente dal SII;
- il completamento della disciplina dei processi propedeutici all'implementazione del sistema indennitario nell'ambito del SII, il loro sviluppo operativo ed informatico e la conseguente entrata in piena operatività del SII, permettono di definire la disciplina a regime del sistema indennitario, unitariamente per i settori dell'energia elettrica e del gas naturale, semplificando al contempo almeno parte delle attività attualmente previste dalla disciplina semplificata in capo ai venditori e alle imprese distributrici;
- l'Autorità, con la deliberazione ARG/elt 219/10, ha commisurato prudenzialmente il valore dell'indennizzo a due mesi di fornitura di energia elettrica tenendo conto del livello di scoperto potenziale minimo, tipico della fornitura ai clienti domestici e non domestici in BT; come esplicitato nel DCO 36/10, infatti, la durata dello scoperto potenziale è funzione:
  - del periodo oggetto della fatturazione,
  - dei termini di pagamento delle fatture,
  - delle tempistiche necessarie per allineare i dati relativi ai pagamenti ricevuti prima di avviare le azioni di sollecito,
  - dei tempi necessari per la sospensione della fornitura,

- del deposito cauzionale;
- successivamente l’Autorità ha modificato la disciplina di alcuni istituti che hanno un impatto sullo scoperto potenziale dei venditori; in particolare l’Autorità ha, tra l’altro, modificato la regolazione:
  - con la deliberazione 67/2013/R/com, in tema di costituzione in mora dei clienti finali, con l’effetto di allungarne i tempi e, indirettamente, allungando lo scoperto potenziale dei venditori;
  - con la deliberazione 487/2015/R/eel, relativa ai termini di presentazione della richiesta di *switching* nel settore elettrico, riducendo i tempi del processo di *switching*; pertanto, in alcuni casi le ridotte tempistiche di *switching*, a parità di tempi per sospendere la fornitura dei clienti finali morosi, potrebbero essere strumentalmente utilizzate in maniera opportunistica dai clienti finali, determinando indirettamente un allungamento dello scoperto potenziale dei venditori;
- e che alcuni operatori hanno segnalato all’Autorità, la necessità di adeguare il calcolo dell’indennizzo al fine di tenere conto dell’allungamento dello scoperto;
- nel settore del gas, seppur con alcune specificità settoriali, lo scoperto potenziale risulta del tutto simile a quello tipico del settore elettrico, risultante anche dall’allungamento dei tempi di costituzione in mora di cui alla deliberazione 67/2013/R/com e da tempistiche della procedura di *switching* del tutto simili a quelle introdotte nel settore elettrico con la deliberazione 487/2015/R/eel.

**RITENUTO OPPORTUNO:**

- definire la disciplina a regime del sistema indennitario unitariamente per i settori dell’energia elettrica e del gas naturale, prevedendo che:
  - a) l’ambito oggettivo di applicazione sia:
    - i. invariato rispetto a quanto stabilito nella disciplina semplificata, nel settore dell’energia elettrica,
    - ii. limitato ai clienti finali domestici, ai condomini uso domestico con consumo annuo non superiore a 200.000 Smc e agli usi diversi con consumo annuo non superiore a 50.000 Smc, nel settore del gas naturale;
  - b) i criteri di quantificazione del livello dell’indennizzo siano:
    - i. confermati con riferimento al settore dell’energia elettrica, aggiornando la durata dello scoperto potenziale cui l’indennizzo è commisurato, al fine di tenere conto dell’allungamento delle tempistiche di costituzione in mora di cui alla deliberazione 67/2013/R/com e dell’effetto su tale scoperto della riduzione dei tempi della procedura di *switching* di cui alla deliberazione 487/2015/R/eel (tale aggiornamento della durata dello scoperto cui l’indennizzo è commisurato, essendo attuativo delle anzidette deliberazioni 67/2013/R/com e 487/2015/R/eel, previamente consultate, non necessita di apposita consultazione, giusta la

- previsione di cui alla deliberazione 23 dicembre 2014 649/2014/A, art. 1, comma 3);
- ii. estesi anche al settore del gas;
  - c) sia confermato l'impianto complessivo degli istituti a tutela del venditore entrante in entrambi i settori;
  - d) le condizioni che il venditore uscente deve rispettare per richiedere l'indennizzo siano specificate nel dettaglio anche in relazione alla nuova disciplina della fattura di chiusura di cui al TIF;
  - e) siano maggiormente chiariti alcuni aspetti applicativi a tutela del cliente finale;
  - f) sia esplicitato che il sistema indennitario non può essere utilizzato dal venditore uscente per incassare importi eccedenti il credito di cui è titolare nei confronti del cliente finale, considerando la somma dell'indennizzo riconosciuto e degli altri importi pagati dal cliente finale in relazione al credito medesimo;
  - g) siano semplificate le modalità operative del sistema indennitario, nel rispetto del principio di gradualità, di minor impatto sui sistemi informativi per i venditori e di massima semplificazione per le imprese distributrici, compatibilmente con le informazioni disponibili nell'RCU;
  - h) sia dato accesso a tempestive informazioni circa lo stato delle pratiche del sistema indennitario ai venditori che non operano anche in qualità di UdD, ma che vogliono registrarsi ai processi del sistema indennitario nell'ambito del SII;
  - i) sia permesso al Gestore di annullare le richieste d'indennizzo, in assenza del dovuto annullamento da parte dei venditori uscenti, al fine di sanare situazioni di non corretta applicazione della disciplina da parte di questi ultimi, rilevate in seguito a controlli del Gestore medesimo o dello Sportello;
  - j) sia razionalizzata rispetto all'insieme dei testi che compongono l'attuale disciplina transitoria (Allegato B alla deliberazione ARG/elt 191/09 e il Regolamento);
- rimandare a successivo provvedimento:
    - a) la valutazione dell'opportunità dell'incremento della *CMS* al fine di non limitare l'efficacia degli istituti a tutela del venditore entrante del settore del gas naturale, tenendo in opportuna considerazione le specificità di tale settore;
    - b) la definizione delle modalità cui i venditori che non operano anche in qualità di utenti del dispacciamento, nel settore dell'energia elettrica, o di utenti della distribuzione nel settore del gas, possano operare direttamente nel sistema indennitario nell'ambito del SII;
    - c) l'individuazione della data a partire dalla quale la disciplina unitaria del sistema indennitario entri in vigore in ciascuno dei settori dell'energia elettrica e del gas naturale;
    - d) l'eventuale estensione della disciplina del sistema indennitario, nel settore elettrico, anche ai clienti connessi in media tensione

## **DELIBERA**

### ***Articolo 1***

*Sistema Indennitario a carico del cliente finale moroso nei settori dell'energia elettrica e del gas naturale*

- 1.1 Sono approvate le disposizioni relative alla disciplina del Sistema Indennitario a carico del cliente finale moroso nei settori dell'energia elettrica e del gas naturale allegate alla presente deliberazione di cui formano parte integrante e sostanziale (Allegato A).
- 1.2 Sono abrogati:
- l'articolo 2 e l'Allegato B della deliberazione ARG/elt 191/09;
  - la deliberazione ARG/elt 219/10.

### ***Articolo 2***

*Modifiche e integrazioni al TIQV*

- 2.1 Il TIQV è modificato nei termini di seguito indicati:
- al comma 1.1, alla definizione di “richiesta scritta di informazioni” le parole “diretta all' esercente la vendita entrante ai sensi della deliberazione ARG/elt 191/09 ed avente ad oggetto l'applicazione del corrispettivo C<sup>MOR</sup>,” sono sostituite con le parole “diretta all' Utente del sistema indennitario entrante o all' eventuale controparte commerciale entrante ai sensi del TISIND ed avente ad oggetto l'applicazione del corrispettivo C<sup>MOR</sup>,”;
  - al comma 1.1, dopo la definizione TIQV è aggiunta la seguente definizione:
  - “**TISIND**: è l'Allegato A alla deliberazione 593/2017/R/com che disciplina il Sistema Indennitario a carico del cliente finale moroso nei settori dell'energia elettrica e del gas naturale”.

### ***Articolo 3***

*Modifiche e integrazioni al TIT*

- 3.1 Il TIT è modificato nei termini di seguito indicati:
- all'articolo 1, comma 1 dopo la definizione di TISSPC è aggiunta la seguente definizione:  
“**TISIND**: è l'Allegato A alla deliberazione 593/2017/R/com che disciplina il Sistema Indennitario a carico del cliente finale moroso nei settori dell'energia elettrica e del gas naturale ”;
  - all'articolo 48, comma 48.1, lettera v) le parole “dall'Allegato B della deliberazione ARG/elt 191/09” sono sostituite con le parole “dal TISIND”;

- f) all'articolo 67, comma 67.1 le parole “venditori del mercato libero e agli esercenti la maggior tutela” sono sostituite con le parole “utenti del sistema indennitario, ai sensi del TISIND.

#### **Articolo 4**

##### *Modifiche e integrazioni al TIMG*

4.1 Il TIMG è modificato nei termini di seguito indicati:

- a) all'articolo 1, comma 1.1:
- i. dopo la definizione di **fatturazione di importi anomali** è aggiunta la seguente definizione:  
“**Richiesta di indennizzo**: è la richiesta di indennizzo formulata ai sensi dell'articolo 9 del TISIND da un utente del sistema indennitario;”;
  - ii. dopo la definizione di **RQDG** è aggiunta la seguente definizione:  
“**TISIND**: è l'Allegato A alla deliberazione 593/2017/R/com che disciplina il Sistema Indennitario a carico del cliente finale moroso nei settori dell'energia elettrica e del gas naturale;”;
- b) all'articolo 8, comma 8.1 dopo le parole “di cui all'Articolo 6” sono aggiunte le parole “, o della eventuale presenza di una richiesta d'indennizzo in corso per il punto di riconsegna medesimo.”;
- c) dopo il comma 8.5 è aggiunto il seguente comma:  
“ 8.6 Al fine di identificare i punti di riconsegna oggetto di richieste di indennizzo in corso, si considerano i punti di riconsegna per i quali è stata accettata la richiesta di indennizzo di cui all'articolo 7 del TISIND.”;
- d) all'articolo 19, comma 19.3, lettera a), punto i) dopo le parole “Articolo 6” sono aggiunte le parole “o della eventuale presenza di una richiesta d'indennizzo in corso per il punto di riconsegna medesimo”.

#### **Articolo 5**

##### *Modifiche e integrazioni al TIMOE*

5.1 Il TIMOE è modificato nei termini di seguito indicati:

- a) all'articolo 1, comma 1.1, alla definizione di **richiesta di indennizzo**, le parole “comma 4.1 della deliberazione ARG/elt 191/09” sono sostituite con le parole “dell'articolo 7 del TISIND da un utente del sistema indennitario;”;
- b) dopo la definizione di TIS, è aggiunta la seguente definizione:  
“**TISIND**: è l'Allegato A alla deliberazione 593/2017/R/com che disciplina il Sistema Indennitario a carico del cliente finale moroso nei settori dell'energia elettrica e del gas naturale;”;

- c) all'articolo 6, comma 6.5 le parole "l'impresa distributrice considera i punti di prelievo per i quali ha ricevuto la comunicazione di cui al comma 4.4, lettera b) della deliberazione ARG/elt 191/09, relativa all'accoglimento della richiesta di indennizzo e per i quali non ha ancora effettuato la comunicazione di cui al comma 4.8, lettera c) della medesima deliberazione" con le parole "si considerano i punti di prelievo per i quali è stata accettata la richiesta di indennizzo di cui all'articolo 7 del TISIND."

### **Articolo 6**

#### *Modifiche e integrazioni alla deliberazione 99/2012/R/eel*

6.1 La deliberazione 99/2012/R/eel è modificata nei termini di seguito indicati:

- a) all'articolo 1, comma 1.1:
- i. le parole "dell'Allegato B alla deliberazione ARG/elt 191/09" sono sostituite dalle parole "del TISIND";
  - ii. la definizione di **disciplina semplificata** è abrogata;
  - iii. dopo la definizione di **TIQV** è aggiunta la seguente definizione  
"TISIND: è l'Allegato A alla deliberazione 593/2017/R/com che disciplina il Sistema Indennitario a carico del cliente finale moroso nei settori dell'energia elettrica e del gas naturale;";
  - iv. la definizione di **deliberazione ARG/elt 191/09** è abrogata;
  - v. la definizione di **deliberazione ARG/com 202/09** è abrogata;
  - vi. la definizione di **deliberazione ARG/elt 219/10** è abrogata;
- b) l'articolo 2 è sostituito con il seguente articolo:

### **"Articolo 2**

#### *Gestione delle segnalazioni del cliente finale*

- "2.1 L'Utente del sistema indennitario o l'eventuale controparte commerciale classificano e gestiscono, ai fini dell'applicazione del TIQV, qualunque comunicazione scritta del cliente finale relativa all'applicazione del corrispettivo  $C^{MOR}$  alla stregua di una richiesta scritta di informazioni, e provvede a trasmettere al cliente finale una comunicazione standard, formulata sulla base dell'Allegato A al presente provvedimento.
- 2.2 Qualora lo Sportello riceva una richiesta di informazione del cliente finale relativa al Utente del sistema indennitario che ha richiesto l'applicazione del corrispettivo  $C^{MOR}$  o un reclamo relativo al  $C^{MOR}$ , accede ai dati contenuti nel SII inerenti il Sistema Indennitario, secondo modalità concordate con il medesimo Gestore e assicurando il rispetto della normativa in tema di protezione dei dati personali.

- 2.3 Qualora lo Sportello riceva una richiesta di informazione del cliente finale relativa all'Utente del sistema indennitario che ha richiesto l'applicazione del corrispettivo C<sup>MOR</sup>, lo Sportello trasmette al cliente finale, entro 10 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta:
- a) il nominativo dell'Utente del sistema indennitario che ha richiesto l'indennizzo e, ove risultante dall'RCU, dell'eventuale controparte commerciale associata al punto di prelievo o di riconsegna per cui l'Utente del sistema indennitario ha richiesto l'indennizzo;
  - b) gli elementi di cui all'articolo 7, comma 7.2, del TISIND;
  - c) le informazioni relative all'eventuale stato di sospensione o annullamento dell'indennizzo.
- 2.3bis Qualora dai dati contenuti nel sistema informatico del Gestore del Sistema Indennitario emergano incongruità rispetto all'indennizzo fatturato dall'Utente del sistema indennitario entrante o dall'eventuale controparte commerciale, lo Sportello richiede al medesimo di provvedere alle necessarie rettifiche, fornendone riscontro entro 10 giorni lavorativi. Qualora l'Utente del sistema indennitario entrante o l'eventuale controparte commerciale non adempia alle richieste dello Sportello, lo Sportello ne dà comunicazione all'Autorità.
- 2.4 L'Utente del sistema indennitario uscente o l'eventuale controparte commerciale qualora ricevano un reclamo scritto da parte del cliente finale inerente l'applicazione del corrispettivo C<sup>MOR</sup>, provvede a fornire a quest'ultimo risposta motivata ai sensi del TIQV, fornendo la documentazione attestante l'assolvimento degli obblighi di cui all'articolo 4, comma 4.1, del TISIND.
- 2.5 Qualora lo Sportello riceva da un cliente finale un reclamo scritto inviato all'Utente del sistema indennitario uscente o all'eventuale controparte commerciale, a cui non è stata fornita risposta o la cui risposta è considerata insoddisfacente, qualora dai documenti o dalle informazioni acquisiti risulti che:
- a) all'Utente del sistema indennitario uscente o all'eventuale controparte commerciale non abbia fornito la documentazione attestante l'assolvimento degli obblighi per il riconoscimento dell'indennizzo, di cui all'articolo 4, comma 4.1, del TISIND, lo Sportello richiede all'Utente del sistema indennitario uscente o all'eventuale controparte commerciale di integrare la documentazione mancante o, ove non disponibile, di procedere all'annullamento della richiesta di indennizzo, fornendone riscontro entro 10 giorni lavorativi;
  - b) il cliente abbia provveduto al pagamento dell'intera posizione debitoria e l'Utente del sistema indennitario uscente o l'eventuale controparte

commerciale non abbia ancora provveduto agli adempimenti di cui all'articolo 13, e all'articolo 12, comma 12.5, del TISIND, lo Sportello richiede all'Utente del sistema indennitario uscente o all'eventuale controparte commerciale, informandone altresì all'Utente del sistema indennitario entrante o all'eventuale controparte commerciale e il Gestore del Sistema Indennitario, di procedere alle comunicazioni previste dai medesimi commi e alla restituzione dell'indennizzo al cliente, fornendone riscontro entro 10 giorni lavorativi.

Qualora l' esercente la vendita uscente non adempia alle richieste dello Sportello, lo Sportello ne dà comunicazione al Gestore del Sistema Indennitario ai fini delle disposizioni di cui all'articolo 12 del TISIND, e all' Autorità".

- c) all'articolo 3, comma 3.1 le parole "L'esercente la vendita entrante fattura" sono sostituite dalle parole "L'Utente del sistema indennitario entrante o l'eventuale controparte commerciale fattura" e le parole "ai sensi dell'articolo 16, comma 16.1, dell'allegato A di cui alla deliberazione ARG/com 202/09" sono sostituite con le parole "ai sensi dell'articolo 8 dell'Allegato A alla deliberazione 501/2014/R/com";
- d) all'articolo 3, comma 3.2 le parole "L'esercente la vendita entrante inserisce" sono sostituite dalle parole "L'Utente del sistema indennitario entrante o l'eventuale controparte commerciale inserisce" e le parole "ai sensi dell'articolo 9 dell'allegato A di cui alla deliberazione ARG/com 202/09" sono sostituite con le parole "ai sensi dell'articolo 10 dell'Allegato A alla deliberazione 501/2014/R/com";
- e) gli articoli 5 e 6 sono abrogati;
- f) nell'Allegato A della deliberazione 99/2012/R/eel, le parole "deliberazione ARG/elt 191/09" sono sostituite con le parole "TISIND - Testo integrato del Sistema Indennitario" e dopo le parole "la richiesta il codice POD" sono aggiunte le parole "o il codice PdR".

### **Articolo 7**

#### *Modifiche e integrazioni alla deliberazione 383/2016/E/com*

7.1 La deliberazione 383/2016/E/com è modificata nei termini di seguito indicati:

- a) All'articolo 1, comma 1:
  - i. la definizione di "Deliberazione ARG/elt 191/09", di cui alla lettera i), è abrogata;
  - ii. alla definizione di "Sistema Indennitario", di cui alla lettera hh), le parole "di cui alla deliberazione ARG/elt 191/09", sono sostituite con le parole "a carico

- del cliente finale moroso nei settori dell'energia elettrica e del gas naturale, di cui al TISIND”;
- iii. dopo la definizione di “TIQV”, di cui alla lettera mm), è aggiunta la seguente definizione:  
“**TISIND**, l’Allegato A alla deliberazione 593/2017/R/com che disciplina il Sistema Indennitario a carico del cliente finale moroso nei settori dell’energia elettrica e del gas naturale;”
- b) all’Appendice A, articolo 1, comma 1, lettera a), le parole “nel settore elettrico” sono sostituite con le parole “nei settori dell’energia elettrica e del gas naturale”.

### **Articolo 8**

#### *Modalità di attuazione*

- 8.1 Entro il 31 ottobre 2017, il Gestore definisce il modello tecnologico e pubblica le specifiche tecniche relative ai processi di cui al presente provvedimento.
- 8.2 Entro il 31 maggio 2018, il Gestore provvede all’implementazione delle Specifiche tecniche, nonché al collaudo funzionale.
- 8.3 Tutti gli adeguamenti funzionali all’esecuzione delle attività previste ai sensi del presente provvedimento e delle Specifiche Tecniche sono perfezionati:
- a) da parte delle imprese distributrici di energia elettrica e di CSEA, entro il medesimo termine di cui al comma 8.2;
- b) da parte delle imprese distributrici di gas naturale, entro un termine individuato con successivo provvedimento anche in relazione agli esiti della consultazione di cui al documento 544/2017/R/com.
- 8.4 Il Gestore del SII definisce ed organizza i necessari test di funzionamento con gli operatori coinvolti, da eseguirsi a valle del collaudo funzionale, con lo scopo di verificare la corretta esecuzione delle richieste da parte del Sistema e dello scambio di informazioni con i diversi soggetti coinvolti.
- 8.5 Entro la data di cui al comma 8.1 la CSEA è tenuta ad accreditarsi al Sistema Informativo Integrato in qualità di utente del SII.

### **Articolo 9**

#### *Disposizioni finali*

- 9.1 Con successivo provvedimento, sulla base dei risultati delle attività di cui all’Articolo 8, l’Autorità definisce, eventualmente anche distintamente per i settori dell’energia elettrica e del gas naturale, le date a decorrere dalle quali le transazioni e i processi inerenti il sistema indennitario gestiti nell’ambito del SII, funzionali alle attività di cui al presente provvedimento, hanno carattere definitivo di ufficialità.
- 9.2 Le disposizioni di cui al presente provvedimento entrano in vigore:

- a) con la pubblicazione del presente provvedimento, per le disposizioni di cui al comma 1.1 e all'articolo 8;
  - b) alla data individuata col successivo provvedimento di cui al comma 9.1, per quanto previsto al comma 1.2 e agli articoli 2, 3, 4, 5, 6, 7.
- 9.3 Nelle more dell'entrata in vigore delle disposizioni di cui al comma precedente si applicano le disposizioni di cui alla normativa vigente in tema di Sistema Indennitario.
- 9.4 Il presente provvedimento è:
- a) trasmesso alla società Acquirente Unico S.p.a. nonché alla CSEA, per i seguiti di competenza.
  - b) pubblicato sul sito internet dell'Autorità [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it).
- 9.5 Il TIMG, il TIMOE, TIQV, il TIT, la deliberazione ARG/elt 191/09, la deliberazione ARG/elt 219/10 e la deliberazione 99/2012/R/eel e l'Allegato A alla deliberazione 383/2016/E/com sono pubblicati sul sito internet dell'Autorità [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it) con le modifiche risultanti dal presente provvedimento.

3 agosto 2017

IL PRESIDENTE  
*Guido Bortoni*