

**DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE  
586/2020/R/EEL**

**COMPLETAMENTO DEL PROCESSO DI VOLTURA CONTRATTUALE NEL  
SETTORE ELETTRICO: VOLTURA CON CAMBIO FORNITORE**

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

**22 dicembre 2020**

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

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

### **1. Base giuridica e finalità del trattamento**

#### **a. Trattamento dei dati personali raccolti in risposta alle consultazioni**

Si informa che i dati personali trasmessi partecipando alla consultazione pubblica saranno utilizzati da ARERA, (Titolare del trattamento), nei modi e nei limiti necessari per svolgere i compiti di interesse pubblico e per adottare gli atti di sua competenza ai sensi della normativa vigente, con l'utilizzo di procedure anche informatizzate. Il trattamento è effettuato in base all'articolo 6, par. 1 lett. e) del GDPR.

#### **b. Pubblicazione delle osservazioni**

Le osservazioni pervenute possono essere pubblicate sul sito internet di ARERA al termine della consultazione. I partecipanti alla consultazione possono chiedere che, per esigenze di riservatezza, i propri commenti siano pubblicati in forma anonima. Una generica indicazione di confidenzialità presente nelle comunicazioni trasmesse non sarà considerata una richiesta di non divulgare i commenti.

I partecipanti alla consultazione che intendono salvaguardare la riservatezza o la segretezza, in tutto o in parte, delle osservazioni e/o documentazione inviata, sono tenuti ad indicare quali parti delle proprie osservazioni e/o documentazione sono da considerare riservate e non possono essere divulgate. A tal fine, i partecipanti alla consultazione sono tenuti a trasmettere una versione non confidenziale delle osservazioni destinata alla pubblicazione.

#### **c. Modalità della pubblicazione**

In assenza delle indicazioni di cui al punto b) della presente Informativa (richiesta di pubblicazione in forma anonima e/o divulgazione parziale), le osservazioni sono pubblicate in forma integrale unitamente alla ragione sociale/denominazione del partecipante alla consultazione. La ragione sociale/denominazione del partecipante alla consultazione che contenga dati personali è oscurata. Sono altresì oscurati tutti i dati personali contenuti nel corpo del contributo inviato e che possano rivelare l'identità di persone fisiche identificate o identificabili. I dati personali delle persone fisiche che rispondono alla consultazione nella loro capacità personale sono oscurati. Sono altresì oscurati tutti i dati personali contenuti nel corpo del contributo inviato e che possano rivelare l'identità del partecipante alla consultazione.

### **2. Modalità del trattamento e periodo di conservazione dei dati**

Dei dati personali possono venire a conoscenza i Capi delle Strutture interessate dall'attività di regolamentazione cui è riferita la consultazione, nonché gli addetti autorizzati al trattamento. I dati saranno trattati mediante supporto cartaceo e tramite procedure informatiche, con l'impiego di misure di sicurezza idonee a garantirne la riservatezza nonché ad evitare l'indebito accesso agli stessi da parte di soggetti terzi o di personale non autorizzato. Tali dati saranno conservati per un periodo massimo di 5 anni.

### **3. Comunicazione e diffusione dei dati**

I dati non saranno comunicati a terzi, fatti salvi i casi in cui si renda necessario comunicarli ad altri soggetti coinvolti nell'esercizio delle attività istituzionali del Titolare e i casi specificamente previsti dal diritto nazionale o dell'Unione Europea.

#### **4. Titolare del Trattamento**

Titolare del trattamento è ARERA, con sede in Corso di Porta Vittoria, 27, 20122, Milano, e-mail: [info@arera.it](mailto:info@arera.it), PEC: [protocollo@pec.arera.it](mailto:protocollo@pec.arera.it), centralino: +39 02655651.

#### **5. Diritti dell'interessato**

Gli interessati possono esercitare i diritti di cui agli articoli 15-22 del GDPR rivolgendosi al Titolare del trattamento agli indirizzi sopra indicati. Il Responsabile della Protezione dei Dati personali dell'Autorità è raggiungibile al seguente indirizzo: Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, Via dei Crociferi, 19, 00187, Roma, e-mail: [rpd@arera.it](mailto:rpd@arera.it).

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

## **Premessa**

*Con il presente documento per la consultazione l'Autorità descrive i propri orientamenti finalizzati a consentire ai clienti finali la possibilità di effettuare una voltura contrattuale con contestuale cambio del fornitore, nel mercato dell'energia elettrica.*

*In particolare, gli interventi di seguito prospettati sono funzionali al completamento delle procedure connesse all'esecuzione di un contratto di vendita sottoscritto da un nuovo cliente finale con una controparte commerciale diversa da quella con cui il precedente cliente finale ha in corso il contratto di fornitura.*

*Gli orientamenti delineati considerano e illustrano gli aspetti rilevanti afferenti alla disciplina della voltura e del cambio fornitore che interessano, in primis, il cliente finale, nonché gli operatori di mercato e di sistema e gli impatti che ne conseguono dall'applicazione della nuova disciplina.*

*I soggetti interessati sono invitati a far pervenire all'Autorità, per iscritto, possibilmente in formato elettronico, le loro osservazioni e le loro proposte entro e non oltre il **25 gennaio 2021**.*

*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.*

*Le osservazioni possono essere trasmesse unicamente attraverso il servizio interattivo messo a disposizione sul sito internet dell'Autorità [www.arera.it](http://www.arera.it) o, in alternativa, all'indirizzo pec istituzionale [protocollo@pec.arera.it](mailto:protocollo@pec.arera.it).*

*Si fa riferimento all'Informativa sul trattamento dei dati personali, punto 1, lett. b) e c) in merito alla pubblicazione e alle modalità della pubblicazione delle osservazioni e si invitano i soggetti interessati a seguire le indicazioni ivi contenute, in particolare in relazione ad eventuali esigenze di riservatezza.*

**Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente**  
**Direzione Mercati Retail e Tutele dei consumatori di energia**  
**Unità SII, Processi e Monitoraggio**

**Piazza Cavour 5 – 20121 Milano**

**tel. 02.655.65.608**

**fax 02.655.65.265**

**e-mail: [mercati-retail@arera.it](mailto:mercati-retail@arera.it)**

**sito internet: [www.arera.it](http://www.arera.it)**

<b>1</b>	<b>INTRODUZIONE.....</b>	<b>6</b>
1.1	PREMESSA .....	6
<b>2</b>	<b>REGOLAZIONE VIGENTE DELLA VOLTURA E DEL CAMBIO FORNITORE ...</b>	<b>8</b>
2.1	REGOLAZIONE DELLA VOLTURA .....	8
2.2	REGOLAZIONE DEL CAMBIO FORNITORE.....	11
<b>3</b>	<b>ORIENTAMENTI E ASPETTI RILEVANTI IN MERITO ALL'INTRODUZIONE DELLA FACOLTÀ DI SCELTA DEL VENDITORE IN OCCASIONE DI VOLTURA .....</b>	<b>13</b>
3.1	INTRODUZIONE DELLA FACOLTÀ DI SCELTA DEL VENDITORE IN OCCASIONE DI VOLTURA: ASPETTI DI PROCESSO .....	13
3.2	ASPETTI RILEVANTI CONNESSI AL COMPLETAMENTO DELLA REGOLAZIONE DELLA VOLTURA CON RIFERIMENTO AGLI IMPATTI SUI CLIENTI FINALI E SULLE CONTROPARTI COMMERCIALI.....	19
3.3	MODALITÀ E TEMPISTICHE DI IMPLEMENTAZIONE .....	20

## 1 Introduzione

### 1.1 Premessa

1.1.1 L'attivazione contrattuale è il processo attraverso cui è gestita nel Sistema Informativo Integrato (di seguito: SII) l'esecuzione di un nuovo contratto di vendita, che comporta l'aggiornamento della relazione di sistema nel Registro Centrale Ufficiale (di seguito: RCU), con riferimento ai dati anagrafici del cliente finale o dell'utente del dispacciamento e della controparte commerciale associata al punto di prelievo.

1.1.2 L'attivazione contrattuale, pertanto, può aver luogo a seguito:

- della variazione del cliente finale titolare di un punto di prelievo, senza disalimentazione del punto stesso, allorché il nuovo cliente finale sia controparte di un contratto di fornitura, processo noto come **voltura**;
- della successione di un utente del dispacciamento ad un altro sullo stesso punto di prelievo attivo, con o senza variazione della controparte commerciale, processo noto come **switching**;
- della successione di una controparte commerciale ad un'altra sullo stesso punto di prelievo, senza variazione dell'utente del dispacciamento, processo noto come **aggiornamento della controparte commerciale**.

1.1.3 La regolazione vigente, sia con riferimento al settore elettrico che al settore gas naturale, definisce in modo dettagliato le condizioni per l'esecuzione dei contratti di vendita in tutti i casi suddetti, avendo stabilito gli obblighi, i flussi informativi e le tempistiche attraverso le quali è assicurata la possibilità di dare esecuzione ai contratti di vendita nell'ambito del SII.

1.1.4 La regolazione vigente, mediante il processo di voltura, consente al cliente finale entrante un rapido accesso al servizio di fornitura di energia elettrica o gas naturale, ma limita la sua scelta in quanto tale prestazione deve essere richiesta in prima istanza al venditore controparte del cliente uscente, al quale il cliente entrante si sostituisce nella titolarità del punto di prelievo/riconsegna.

1.1.5 A seguito del consolidamento dei processi commerciali di voltura e *switching*, nell'attuale contesto di mercato liberalizzato si impone la necessità di garantire al cliente finale entrante la possibilità di scegliere liberamente il proprio venditore,

indipendentemente da chi sia il fornitore del punto e con il quale il cliente uscente ha in corso il contratto.

- 1.1.6 Oggetto della presente consultazione è proprio il completamento delle procedure connesse all'esecuzione di un contratto di vendita sottoscritto da un nuovo cliente finale con una controparte commerciale diversa da quella con cui il precedente cliente finale ha in corso il contratto di fornitura: si parlerà al riguardo di **voltura con cambio fornitore**.
- 1.1.7 Dal punto di vista tecnico, tale possibilità determina la necessità di gestire tutte le attivazioni contrattuali infra-mese. In tale ambito, un elemento importante che, oggi e in prospettiva futura, rende più semplice la gestione delle attivazioni contrattuali infra-mese è relativo al dispiegamento dei benefici attesi per la gestione dei dati di misura a seguito dell'installazione, ormai su larga scala, dei misuratori di seconda generazione (di seguito: *smart meter 2G*).
- 1.1.8 Come noto, con riferimento ai punti di prelievo dotati di *smart meter 2G*, la regolazione vigente prevede la rilevazione e la messa a disposizione giornaliera dei dati di misura, facilitando dunque la gestione su base giornaliera dei processi commerciali, per i quali il dato di misura rappresenta un elemento fondamentale, senza dovere più richiedere all'impresa distributrice di effettuare una rilevazione "a evento" del dato di misura.
- 1.1.9 Il progressivo aumento della quota di *smart meter 2G* installati su tutto il territorio nazionale, consentirà in futuro di ottimizzare ulteriormente la gestione dei processi commerciali, a beneficio dei clienti finali e, in generale, del buon funzionamento del mercato dell'energia elettrica.
- 1.1.10 Un ulteriore elemento funzionale a contestualizzare gli orientamenti di seguito delineati, è costituito dalla semplificazione e razionalizzazione nell'ambito del SII dei flussi informativi inerenti ai dati tecnici e di misura dei punti di prelievo e ai dati funzionali alla gestione del cambio fornitore, di cui alla deliberazione 479/2019/R/eel, che ha trovato applicazione a decorrere dall'1 settembre 2020, e che ha completato il percorso di ottimizzazione della gestione centralizzata dei dati di misura e dei dati tecnici, prevedendo, tra le altre cose, che la messa a disposizione agli utenti del dispacciamento dei dati funzionali all'inizio della fornitura e dei dati storici venga effettuata direttamente dal SII, sulla base dei dati contenuti nel RCU.
- 1.1.11 Gli orientamenti illustrati nel presente documento si inquadrano nell'ambito del completamento degli interventi di riforma dei processi commerciali che impattano sul cliente finale e che garantiscono un buon funzionamento dei mercati dell'energia, con particolare riferimento ai mercati *retail*, sfruttando pienamente

le funzionalità del SII, di cui all'Obiettivo Strategico OS18, declinato nel Quadro Strategico 2019-2021 approvato dall'Autorità.

- 1.1.12 In coerenza con il percorso definito di implementazione dei processi commerciali nell'ambito del SII – che ha sempre visto il settore elettrico quale primo banco di prova –, nonché delle specificità dei settori energia elettrica e gas, con particolare riferimento alla maggiore complessità della filiera gas, gli orientamenti di seguito delineati fanno riferimento al solo settore elettrico.

## **2 Regolazione vigente della voltura e del cambio fornitore**

### **2.1 Regolazione della voltura**

- 2.1.1 Con la deliberazione 398/2014/R/eel, l'Autorità ha definito la regolazione della voltura nel settore elettrico.
- 2.1.2 Le disposizioni di cui alla deliberazione 398/2014/R/eel e al relativo Allegato A tengono conto, *in primis*, di quanto stabilito dal decreto-legge 47/14, che, 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.
- 2.1.3 In particolare, per quanto attiene alla interazione tra il cliente finale e il venditore, la citata regolazione presuppone 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; la regolazione dell'Autorità, nel definire le condizioni funzionali a dare esecuzione fisica a un contratto di somministrazione, presuppone normalmente che quel contratto sia stato concluso validamente tra le parti (a meno che si tratti di condizioni di validità poste dalla medesima regolazione che si ritiene necessario verificare).
- 2.1.4 Gli ulteriori aspetti di regolazione della voltura definiti dalla deliberazione 398/2014/R/eel, tengono conto degli orientamenti delineati dall'Autorità e delle osservazioni pervenute ai documenti per la consultazione 4/2011 (di seguito: DCO 4/2011) e 547/2013/R/com (di seguito: DCO 547/2013/R/com).
- 2.1.5 Tali ulteriori previsioni sono state delineate considerando il contesto regolatorio allora vigente, nel quale, in particolare, non vi era ancora stato il pieno sviluppo



del SII con riferimento alla gestione dei processi commerciali e di messa a disposizione dei dati di misura.

- 2.1.6 In particolare, sono state identificate le modalità attraverso le quali un nuovo cliente possa acquisire la titolarità di un punto di prelievo anche nei casi in cui il cliente preesistente non abbia richiesto la disattivazione della fornitura, prospettando anche la possibilità per il nuovo cliente di sottoscrivere un contratto con un venditore diverso dal preesistente.
- 2.1.7 Con riferimento all'eventualità di sottoscrivere un contratto con un venditore diverso dal preesistente, dalle considerazioni pervenute in esito al DCO 4/2011 erano emerse delle valutazioni critiche, in particolare, tale ipotesi era stata ritenuta:
- a) troppo complessa da implementare in relazione al quadro di regole all'epoca vigente in materia di *settlement*;
  - b) poco tutelante per il venditore uscente, che si sarebbe visto sottrarre il cliente repentinamente e senza la possibilità di riprogrammare nel corso del mese proprie attività sul mercato all'ingrosso.
- 2.1.8 Con il DCO 547/2013/R/com, l'Autorità ha delineato in linea generale i processi per i quali il SII andrà a costituire 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 voltura e *switching*.
- 2.1.9 Con riferimento alla voltura, è stato delineato un processo di attivazione contrattuale in esito al quale il RCU è aggiornato esclusivamente con i dati identificativi del nuovo cliente finale, rinviando ad una fase successiva la regolazione inerente alla possibilità di scegliere un nuovo fornitore contestualmente ad una voltura.
- 2.1.10 In considerazione anche del cambiamento importante relativo all'implementazione del processo di voltura nell'ambito del SII, i soggetti interessati rispondendo alla consultazione avevano concordato con l'opportunità di non regolare fin da subito la voltura con contestuale cambio del fornitore.
- 2.1.11 Ulteriori osservazioni pervenute al documento per la consultazione 547/2013/R/com hanno evidenziato la necessità di dirimere alcuni aspetti poco chiari in merito alla contrattualizzazione di un cliente da parte di un venditore che, per svariate ragioni, connesse anche con esigenza di tutela del credito, potrebbe non voler contrattualizzare, oppure alla gestione difficoltosa dei casi in cui non risulti essere pervenuto il recesso da parte del cliente preesistente, ma risulti al

contempo necessario garantire la fornitura ad un nuovo cliente finale divenuto legittimamente titolare del punto.

- 2.1.12 La deliberazione 398/2014/R/eel ha confermato gli orientamenti rappresentati nel DCO 547/2013/R/com, individuando le modalità operative di esecuzione della voltura nell'ambito del SII, definendo compiutamente la regolazione in materia e rimandando ad un momento successivo la definizione del processo di voltura con contestuale cambio fornitore.
- 2.1.13 Con riferimento alla possibilità per un venditore di non contrattualizzare un cliente che fa richiesta di voltura, la deliberazione 398/2014/R/eel ha chiarito che, sebbene debba essere lasciata a ciascun venditore, 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.
- 2.1.14 Di conseguenza, al fine di tutelare il diritto all'intestazione del punto di prelievo del nuovo cliente finale a cui viene rifiutata la voltura dal venditore esistente, la deliberazione 398/2014/R/com ha definito le disposizioni funzionali a consentire al suddetto cliente di poter effettuare comunque la voltura, anche scegliendo un altro venditore o, in difetto, beneficiando dei servizi di tutela.
- 2.1.15 Per quanto attiene alle tempistiche di esecuzione di una richiesta di voltura, la regolazione vigente prevede che il venditore esistente comunichi, entro 2 giorni lavorativi:
- al cliente finale richiedente, l'accettazione della voltura;
  - al cliente finale titolare del contratto di fornitura in essere, la cessazione del contratto, specificandone la motivazione;
  - al SII, la comunicazione funzionale all'attivazione contrattuale contenente, oltre alle informazioni funzionali alla richiesta di attivazione contrattuale, anche la data di decorrenza della voltura, che deve essere coerente con le tempistiche minime di aggiornamento del RCU, pari a due giorni lavorativi dalla trasmissione della comunicazione.

## 2.2 Regolazione del cambio fornitore

- 2.2.1 Con la deliberazione 487/2015/R/eel, l’Autorità ha definito, per il settore elettrico, la regolazione dello *switching*<sup>1</sup> nel caso di punti di prelievo attivi attraverso l'utilizzo del SII, unitamente alla gestione della risoluzione contrattuale e all'attivazione dei servizi di ultima istanza.
- 2.2.2 La deliberazione 487/2015/R/eel ha ridotto le tempistiche per l’esecuzione dello *switching*, prevedendo che la richiesta possa essere presentata al SII fino ad un termine ultimo non superiore a tre settimane dalla data di decorrenza dello *switching* stesso, coerentemente con le previsioni di cui alla Direttiva 2009/72/CE.
- 2.2.3 Al contempo, è stata mantenuta la previsione già vigente secondo la quale la data di decorrenza dello *switching* debba coincidere con il primo giorno del mese, rimandando a successivi provvedimenti la definizione di procedure che consentano lo *switching* in qualsiasi giorno del mese.
- 2.2.4 L’Allegato A alla deliberazione 487/2015/R/eel, come successivamente modificato e integrato, definisce anche modalità, tempistiche e responsabilità per l’esecuzione di un aggiornamento della controparte commerciale senza variazione di utente del dispacciamento o di uno *switching* e, in particolare, per quanto rileva ai fini del presente documento per la consultazione, prevede che:
- a) la richiesta di aggiornamento della controparte commerciale o di *switching* venga presentata al SII dall’utente del dispacciamento associato alla nuova controparte commerciale, fatto salvo il caso in cui la controparte commerciale sia un esercente la maggior tutela, nel quale la richiesta viene presentata da quest’ultimo al SII;
  - b) la richiesta di *switching* avente decorrenza il primo giorno del mese *m*, debba essere presentata entro il giorno 10 del mese *m-1*.
- 2.2.5 Successivamente, la deliberazione 553/2016/R/eel, *inter alia*, ha modificato l’Allegato A alla deliberazione 487/2015/R/eel, al fine di consentire uno *switching* più veloce, avente decorrenza anche diversa dal primo giorno del mese, nei casi in cui il nuovo contratto di fornitura con il cliente finale sia stato stipulato a seguito della risoluzione dei contratti di dispacciamento e trasporto per inadempimento dell’utente del dispacciamento o successivamente all’attivazione servizi di ultima istanza ai sensi del Titolo III del TIMOE.
- 2.2.6 La deliberazione 553/2016/R/eel ha definito, pertanto, seppur per una fattispecie specifica, la regolazione per consentire lo *switching* infra-mese a vantaggio dei clienti finali, prevedendo specifici obblighi di rilevazione e messa a disposizione

---

<sup>1</sup> Per *switching*, come già detto, si intende la successione di un utente del dispacciamento ad un altro sul medesimo punto di prelievo attivo.

dei dati di misura e degli ulteriori dati di *switching*, nonché le procedure per minimizzare gli impatti sugli utenti del dispacciamento e sul sistema, con riferimento sia alla programmazione sia alle attività di *settlement*.

- 2.2.7 Con riferimento alla rilevazione e messa a disposizione dei dati di misura e dei dati di *switching*, nei casi in cui la data di *switching* non coincida con il primo giorno del mese, sono state adottate le medesime disposizioni individuate per la voltura nei casi in cui sia una controparte commerciale diversa da quella preesistente a richiedere la prestazione, secondo quanto previsto al Titolo V dell'Allegato A alla deliberazione 398/2014/R/eel.
- 2.2.8 Al fine di agevolare la programmazione dei volumi di energia prelevata da parte degli utenti del dispacciamento, la deliberazione 553/2016/R/eel ha previsto:
- a) con riferimento ai punti di prelievo trattati su base oraria, la messa a disposizione dei dati di *switching* entro 2 giorni lavorativi dalla data di esecuzione dello stesso;
  - b) con riferimento ai punti di prelievo non trattati su base oraria, la messa a disposizione dei dati dei *coefficienti di ripartizione dei prelievi di ciascun punto di prelievo* (di seguito: CRPP) nell'ambito del servizio di *precheck*, di cui alla deliberazione 82/2014/R/eel.
- 2.2.9 Con riferimento agli interventi in materia di *settlement*, la deliberazione 553/2016/R/eel ha previsto che:
- a) Terna, nel determinare l'energia elettrica attribuita convenzionalmente a ciascun utente del dispacciamento nell'ambito delle attività di *settlement* mensile, consideri la corretta ripartizione dei quantitativi di energia elettrica dei punti di prelievo interessati dalla risoluzione a seguito dell'attivazione dei servizi o qualora venga richiesto uno *switching* con decorrenza diversa dal primo del mese;
  - b) a tal fine, che il SII rettifichi i *coefficienti di ripartizione del prelievo dell'utente* (di seguito: CRPU) successivamente alla loro determinazione *ex-ante*, prevedendo che i CRPU corretti risultino dalla somma, in ogni giorno del mese, dei CRPP di ciascun punto di prelievo effettivamente associato a ciascun utente del dispacciamento interessato; ciò comportando che i CRPU potranno, quindi, assumere valori diversi nei giorni del mese, in corrispondenza delle diverse configurazioni delle anagrafiche dei punti di prelievo risultanti dagli *switching* intercorsi.
- 2.2.10 Successivamente, il processo di esecuzione di una richiesta di *switching*, è stato ulteriormente modificato con la deliberazione 272/2019/R/eel al fine di minimizzare il rischio per il sistema derivante da una copertura non adeguata

dell'esposizione finanziaria da parte degli utenti del dispacciamento nei confronti di Terna, attraverso l'applicazione in fase di richiesta di *switching* (in ciascun giorno) della verifica preventiva del valore di *Potenza Media Annuale* (di seguito: *PMA*) potenziale di cui diverrebbe titolare l'utente a partire dalla data di decorrenza dello *switching*.

2.2.11 In sintesi, quindi, tutti gli interventi adottati dall'Autorità nel corso di questi ultimi anni, hanno preparato il terreno affinché gli orientamenti di seguito illustrati possano essere attuati dal punto di vista tecnico.

### **3 Orientamenti e aspetti rilevanti in merito all'introduzione della facoltà di scelta del venditore in occasione di voltura**

#### **3.1 Introduzione della facoltà di scelta del venditore in occasione di voltura: aspetti di processo**

3.1.1 Nel presente paragrafo vengono illustrati gli orientamenti in merito alle modifiche del processo di voltura derivanti dall'introduzione della facoltà per i clienti finali di scegliere liberamente il proprio venditore in occasione della voltura.

3.1.2 Come riportato nel precedente paragrafo 2.1, attualmente la possibilità per il cliente finale di sottoscrivere un contratto di fornitura con una controparte commerciale diversa da quella associata al punto di prelievo è riservata esclusivamente al caso in cui la controparte commerciale associata al punto di prelievo abbia rifiutato la richiesta di voltura da parte del cliente stesso, per le motivazioni e i vincoli descritti.

3.1.3 L'orientamento dell'Autorità è di prevedere che un cliente finale avente diritto a richiedere la voltura possa già in prima istanza sottoscrivere un contratto di fornitura con una controparte commerciale diversa da quella associata al punto di prelievo, senza dover prima presentare la richiesta alla controparte commerciale associata al punto di prelievo.

3.1.4 Dal punto di vista del cliente finale si intende prevedere una sola modalità di presentazione della richiesta di voltura, sia che questa venga rivolta alla controparte commerciale preesistente, sia che venga rivolta ad una nuova controparte commerciale. In altri termini, il cliente finale dovrà semplicemente preoccuparsi di scegliere il venditore e l'offerta a lui più congeniali, senza che ci siano vincoli in relazione al fatto che il venditore prescelto sia già titolare o meno

di un contratto sul punto di prelievo, garantendo che la prestazione venga eseguita entro le medesime tempistiche massime.

- 3.1.5 In particolare, il cliente finale avrà, come oggi, esclusivamente l'onere di presentare la richiesta, dimostrando di aver i requisiti previsti dall'articolo 5 del decreto-legge 47/14 ad acquisire la titolarità del punto di prelievo.
- 3.1.6 Dal punto di vista degli operatori di mercato e del SII, una volta ricevuta la richiesta di voltura da parte del cliente finale, la gestione del processo si articolerà in attività diverse in considerazione della fattispecie di attivazione contrattuale da realizzare, ma queste diverse attività non comporteranno alcuna differenza per il cliente finale. In particolare si potranno realizzare le seguenti fattispecie riconducibili alla disciplina vigente:
- a) attivazione contrattuale su comunicazione della preesistente controparte commerciale (è il caso in cui il cliente finale ha scelto la medesima controparte commerciale già titolare del POD oggetto di voltura);
  - b) attivazione contrattuale su comunicazione dell'utente del dispacciamento associato alla nuova controparte commerciale (è il caso in cui il cliente finale ha scelto una nuova controparte commerciale che si avvale di un nuovo utente del dispacciamento);
  - c) attivazione contrattuale per aggiornamento della controparte commerciale (è il caso in cui il cliente finale ha scelto una nuova controparte commerciale che si avvale del medesimo utente del dispacciamento già abbinato al punto di prelievo).
- 3.1.7 Come detto, tale classificazione è funzionale a delineare le attività e gli obblighi informativi in capo agli operatori di mercato, alle imprese di distribuzione e al SII, mentre non ha impatti sulle modalità di richiesta della voltura da parte del cliente finale. Il caso di cui alla precedente lettera a) determina una voltura semplice, senza cambio di fornitore, mentre nei casi di cui alle lettere b) e c) la voltura prevede il cambio fornitore (con o senza variazione dell'utente del dispacciamento, quindi con o senza *switching*).
- 3.1.8 Nel caso di cui alla precedente lettera a), il processo che si dovrebbe attivare è il medesimo attualmente previsto ai sensi del Titolo III dell'Allegato A alla deliberazione 398/2014/R/eel.
- 3.1.9 Nel caso di cui alla precedente lettera b), il processo che si attiverebbe sarebbe in parte simile a quello attualmente previsto nel caso particolare di richiesta di voltura a seguito del rifiuto da parte della controparte commerciale preesistente di cui al Titolo IV dell'Allegato A alla deliberazione 398/2014/R/eel, senza che però vi sia necessità che la precedente controparte commerciale abbia notificato al SII

tale rifiuto, circostanza che consente ad oggi al Sistema di ammettere richieste di voltura da parte di operatori diversi.

- 3.1.10 Caso particolare è quello di cui alla precedente lettera c), in cui il cliente finale sottoscrive un contratto di fornitura con una controparte commerciale diversa da quella associata al punto di prelievo, ma l'utente del dispacciamento è il medesimo. In tal caso l'esecuzione del processo non prevede uno *switching*, quanto piuttosto un aggiornamento della controparte commerciale da parte dell'utente del dispacciamento, pur essendo necessarie le attività di raccolta e trattamento dei dati di misura in occasione della voltura.
- 3.1.11 Nei casi in cui la voltura prevede il cambio fornitore (casi b) e c) sopra descritti), un aspetto innovativo rispetto alla regolazione vigente è legato al fatto che la controparte commerciale e l'utente del dispacciamento preesistenti verrebbero a conoscenza della richiesta di voltura solo *ex post*, nel momento in cui questa viene trasmessa al SII che ne darà esecuzione.
- 3.1.12 Ad ogni buon conto si prevede di introdurre obblighi di comunicazione tempestiva in capo al SII nei confronti della preesistente controparte commerciale (caso c)) e anche del preesistente utente del dispacciamento (caso b)). Sulla base di tali informazioni potranno essere organizzate le attività di gestione e informazione del cliente uscente, di emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale, così come potranno essere rimodulate le attività di programmazione relative all'approvvigionamento di energia da parte dell'utente del dispacciamento.
- 3.1.13 Con riferimento alle tempistiche di esecuzione del processo di voltura, è orientamento dell'Autorità prevedere che la voltura abbia decorrenza entro 4 giorni lavorativi dalla richiesta effettuata dal cliente finale, in coerenza quindi con le tempistiche ad oggi vigenti. Ovviamente la tempistica indicata si intende come massima, potendo la prestazione essere eseguita anche in tempi più brevi. In particolare, le tempistiche massime indicate si articolano nelle seguenti attività:

- entro 2 giorni lavorativi dalla richiesta di voltura del cliente finale, la controparte commerciale prescelta comunica al cliente l'accettazione<sup>2</sup> o meno<sup>3</sup> della medesima richiesta;
- entro il medesimo termine, in caso di accettazione, deve essere formulata al SII la relativa comunicazione di attivazione contrattuale:

---

<sup>2</sup> La comunicazione deve essere effettuata nel rispetto delle previsioni del Codice del consumo e del Codice di condotta in materia di diritto di ripensamento.

<sup>3</sup> Si ricorda che la facoltà di non accettare la richiesta del cliente finale è riconosciuta ai soli esercenti del mercato libero, mentre gli esercenti i servizi di ultima istanza hanno obbligo a contrarre.

- nei casi di cui alla lettera a) del precedente punto 3.1.6, dalla controparte commerciale già associata al punto di prelievo, in perfetta analogia con quanto ad oggi previsto dalle disposizioni di cui al Titolo III dell'Allegato A alla deliberazione 398/2014/R/eel; in questo caso la controparte commerciale comunica anche al cliente finale titolare del contratto di fornitura in essere alla data della richiesta per il punto di prelievo interessato, la contestuale cessazione del contratto specificandone la motivazione;
- nei casi di cui alle lettere b) e c) del precedente punto 3.1.6, dall'utente del dispacciamento associato alla nuova controparte commerciale, in perfetta analogia con quanto ad oggi previsto dalle disposizioni di cui al Titolo IV dell'Allegato A alla deliberazione 398/2014/R/eel.

La comunicazione di attivazione contrattuale dovrà riportare almeno le informazioni di cui al comma 4.2 dell'Allegato A alla deliberazione 398/2014/R/eel, ossia:

- a) il POD identificativo del punto di prelievo;
- b) i dati identificativi del cliente finale;
- c) indirizzo di residenza o sede legale, tipologia di voltura e informazioni relative alla sottoscrizione e gestione del contratto di connessione;
- d) la data a decorrere dalla quale si richiede che la voltura abbia effetto.

Per quanto attiene alla data di decorrenza della voltura, ossia della data di decorrenza dell'attivazione contrattuale, dovrà essere indicata una data coerente con le tempistiche minime di esecuzione del processo, pari a 2 giorni lavorativi dal ricevimento da parte del SII della comunicazione di attivazione contrattuale.

- entro 1 giorno lavorativo dalla comunicazione di attivazione contrattuale di cui al precedente alinea, il SII verifica che siano rispettate le seguenti condizioni:
  - a) la richiesta sia formulata dal soggetto competente: controparte commerciale, nei casi di cui alla lettera a) del precedente punto 3.1.6,



utente del dispacciamento, nei casi di cui alle lettere b) e c) del precedente punto 3.1.6;

- b) i dati identificativi del cliente finale richiedente siano diversi da quelli associati nel RCU al punto di prelievo oggetto della richiesta;
- c) la data di decorrenza sia coerente con le tempistiche minime richieste.

Qualora le verifiche siano soddisfatte, il SII dà esecuzione all'attivazione contrattuale, aggiornando il RCU con decorrenza dalla data indicata nella comunicazione.

- o nei casi di cui alla lettera b) il SII deve effettuare anche la verifica rispetto al valore di *PMAMax* di cui alla deliberazione 272/2019/R/eel.

4

- entro il medesimo termine di cui al precedente alinea, il SII notifica a tutti i soggetti interessati l'esecuzione dell'attivazione contrattuale, inclusa l'impresa distributrice affinché proceda alle attività funzionali alla raccolta e messa disposizione dei dati di misura.

- nei casi di cui alle lettere b) e c) del precedente punto 3.1.6, la preesistente controparte commerciale, entro 1 giorno lavorativo dalla notifica di cui al precedente alinea, comunica al cliente finale titolare del contratto di fornitura in essere alla data della richiesta per il punto di prelievo interessato, la contestuale cessazione del contratto, specificandone la motivazione.

---

<sup>4</sup> Come noto, tale verifica è funzionale alla verifica che le garanzie presentate a Terna dall'utente del dispacciamento siano sufficienti in relazione all'acquisizione del nuovo punto di prelievo.

3.1.14 Con riferimento agli obblighi di rilevazione e messa a disposizione dei dati di misura, si intende prevedere l'adozione delle medesime disposizioni individuate al Titolo V dell'Allegato A alla deliberazione 398/2014/R/eel, a cui si rimanda per la descrizione di dettaglio. In sintesi tali disposizioni prevedono, per i punti non trattati orari<sup>5</sup>, che:

- l'impresa distributrice sia tenuta ad effettuare la rilevazione del dato di misura alla data di attivazione contrattuale, anche attraverso la reiterazione dei tentativi di acquisizione;
- nel caso in cui la rilevazione alla data di attivazione contrattuale non vada a buon fine, l'impresa distributrice sia comunque tenuta a ripetere i tentativi di acquisizione del dato di misura entro il termine di messa a disposizione, riconducendo il dato alla data di attivazione contrattuale secondo il criterio del *pro quota die*;
- in tutti i casi di indisponibilità della misura, il dato messo a disposizione deve essere stimato e validato;
- l'impresa distributrice sia tenuta a mettere a disposizione del SII, il dato di misura rilevato entro 5 giorni lavorativi dalla data di attivazione contrattuale;
- contestualmente il SII lo renda disponibile all'utente del dispacciamento preesistente;
- il dato di misura viene reso disponibile anche al nuovo utente del dispacciamento entro e non oltre il 20 del mese successivo alla data di attivazione contrattuale, unitamente agli altri dati previsti in caso di *switching*<sup>6</sup>.

3.1.15 Resta salvo il principio secondo il quale la controparte commerciale adempierà alle disposizioni sopra descritte con riferimento a contratti per i quali sono stati assolti gli 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.

### **Spunti per la consultazione**

*SI* In generale, si concorda con la finalità illustrata nel presente documento di consentire ai clienti finali la possibilità di effettuare una voltura contrattuale con

---

<sup>5</sup> Per i punti con trattamento orario ciascun utente riceve le misure di competenza. In particolare, con riferimento ai punti di prelievo dotati di *smart meter* 2G messi a regime, la rilevazione e la messa a disposizione dei dati di misura è giornaliera, pertanto nel caso dei dati di misura rilevati in occasione di una voltura con cambio fornitore, l'impresa distributrice identifica e mette a disposizione i dati come dati di misura di *switching*.

<sup>6</sup> Dati di cui all' Allegato C alla deliberazione 487/2015/R/eel.

*contestuale cambio del fornitore nel mercato dell'energia elettrica? Se no, argomentare.*

S2 *Si concorda con l'opportunità di prevedere una sola modalità di presentazione della richiesta di voltura da parte del cliente finale, sia che questa venga effettuata nei confronti della preesistente controparte commerciale sia che venga effettuata nei confronti di una diversa controparte commerciale? Se no, indicare le motivazioni.*

S3 *Si ravvedono criticità con riferimento alle modalità e tempistiche di esecuzione di una voltura con cambio fornitore nei casi di cui alle lettere b) e c) del punto 3.1.6? Se si, indicare quali.*

### 3.2 Aspetti rilevanti connessi al completamento della regolazione della voltura con riferimento agli impatti sui clienti finali e sulle controparti commerciali

3.2.1 Come anticipato in premessa, il completamento della regolazione della voltura rappresenta, *in primis*, un'opportunità per il cliente finale in termini di libertà di scelta del proprio fornitore fin dall'attivazione del proprio contratto di fornitura, sollevando il medesimo cliente dall'attività talvolta onerosa, seppur supportata da strumenti quali lo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente, per la ricerca del fornitore preesistente sul punto di prelievo.

3.2.2 Inoltre, a livello più generale, la possibilità di sottoscrivere un contratto di fornitura con una nuova controparte commerciale all'atto della voltura, che rappresenta sicuramente un momento cruciale nella gestione della fornitura da parte del cliente, offre ragionevolmente un maggior impulso alla spinta concorrenziale presente nel mercato *retail* dell'energia elettrica, a beneficio di tutti i clienti finali.

3.2.3 Tuttavia, come in parte illustrato nell'ambito della descrizione degli aspetti di processo afferenti, il nuovo cliente finale avente diritto a richiedere la voltura non è l'unico soggetto interessato dall'intervento prospettato, pertanto è necessario porre in evidenza le potenziali ripercussioni che la voltura, nel caso di contestuale cambio del fornitore, comporta con riferimento, nella fattispecie, alla controparte commerciale preesistente.

3.2.4 In particolare, la preesistente controparte commerciale prende atto della cessazione del contratto di fornitura in essere in tempi brevi e funzionali esclusivamente ad informare il cliente finale preesistente della suddetta cessazione.

3.2.5 Pertanto, in caso di morosità del cliente finale preesistente, la controparte commerciale incontrerebbe verosimilmente maggiori difficoltà nella gestione del

recupero dei crediti maturati nei confronti del cliente, né avrebbe la possibilità di valutare in fase di richiesta di voltura da parte del nuovo cliente, attraverso propri strumenti informativi, un'eventuale relazione tra il cliente nuovo e il preesistente, al fine di attuare eventuali azioni di recupero crediti.

### **Spunto per la consultazione**

*S4 Quali misure si ritiene possano essere introdotte a tutela del credito vantato dalla preesistente controparte commerciale, nel rispetto del principio secondo il quale eventuali debiti del precedente cliente non possano essere attribuiti al nuovo cliente?*

### **3.3 Modalità e tempistiche di implementazione**

3.3.1 L'introduzione della facoltà per il cliente finale di sottoscrivere un contratto con una controparte commerciale diversa dalla preesistente sul punto di prelievo in fase di voltura comporta la necessità di aggiornare dal punto di vista tecnico l'attuale processo di voltura che, tuttavia, come evidenziato nel presente documento per la consultazione, già prevede una modalità di esecuzione della voltura con cambio fornitore, seppur per una specifica fattispecie.

3.3.2 A tal fine si intende prevedere che il Gestore del SII, pubblichi con congruo anticipo le specifiche tecniche relative al nuovo processo, al fine di consentire alle imprese distributrici, agli utenti del dispacciamento e alle controparti commerciale di mettere in atto tutti gli adeguamenti funzionali necessari all'esecuzione del nuovo processo.

3.3.3 Con riferimento alle tempistiche di entrata in operatività in via ufficiale del nuovo processo di voltura, si intende prevedere che possa decorrere dall'1 luglio 2021.

### **Spunto per la consultazione**

*S5 Si ravvedono criticità con riferimento alla tempistica prospettata di entrata in operatività del processo di voltura con cambio fornitore? Se sì, argomentare.*