

DELIBERAZIONE 29 MAGGIO 2015
258/2015/R/COM

**PRIMI INTERVENTI IN MATERIA DI MOROSITÀ NEI MERCATI *RETAIL* DELL'ENERGIA
ELETTRICA E GAS NATURALE E REVISIONE DEI TEMPI DELLO SWITCHING NEL SETTORE
DEL GAS NATURALE**

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

Nella riunione del 29 maggio 2015

VISTI

- la direttiva 2005/89/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 18 gennaio 2006, concernente misure per la sicurezza dell'approvvigionamento di elettricità e per gli investimenti nelle infrastrutture;
- 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;
- il RD n. 267 del 1942 (di seguito: Legge Fallimentare);
- la legge 14 novembre 1995, n. 481 e sue modifiche e integrazioni (di seguito: legge 481/95);
- il decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79 (di seguito: decreto legislativo 79/99);
- il decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164 (di seguito: decreto legislativo 164/00);
- il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (di seguito: Codice del consumo);
- la legge 3 agosto 2007, n. 125, che ha convertito, con modificazioni, il decreto legge 18 giugno 2007, n. 73, (di seguito: legge 125/07);
- la legge 13 agosto 2010, n. 129 (di seguito: legge 129/10);
- il decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93 (di seguito: decreto legislativo 93/11);
- il decreto legislativo 21 febbraio 2014, n. 21;
- la deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (di seguito: Autorità) 28 dicembre 1999, n. 200/99, come successivamente modificata ed integrata (di seguito: deliberazione 200/99);
- la deliberazione dell'Autorità 18 ottobre 2001, n. 229/01, come successivamente modificata ed integrata (di seguito: deliberazione 229/01);

- la deliberazione dell’Autorità 29 luglio 2004, n. 138/04 come successivamente modificata ed integrata (di seguito: deliberazione 138/04);
- la deliberazione dell’Autorità 23 gennaio 2008, ARG/elt 4/08 e, in particolare, il suo Allegato A (di seguito: deliberazione ARG/elt 04/08);
- la deliberazione dell’Autorità 28 marzo 2008, ARG/elt 42/08 e sue successive modifiche ed integrazioni (di seguito: ARG/elt/42/08);
- il Testo integrato delle attività di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi da gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane e successive modifiche ed integrazioni (di seguito: TIVG), approvato con la deliberazione dell’Autorità 28 maggio 2009 ARG/gas 64/09 e successivamente modificato e integrato;
- la deliberazione dell’Autorità 30 dicembre 2009, ARG/elt 191/09 (di seguito: deliberazione ARG/elt 191/09);
- la deliberazione dell’Autorità 17 novembre 2010 ARG/com 201/10;
- la deliberazione dell’Autorità 10 dicembre 2010, ARG/elt 219/10 (di seguito: deliberazione ARG/elt 219/10);
- la deliberazione dell’Autorità 21 luglio 2011, ARG/gas 99/11 (di seguito: deliberazione ARG/gas 99/11) e, in particolare, l’Allegato A recante Testo integrato morosità gas e successive modifiche ed integrazioni (di seguito: TIMG);
- la deliberazione dell’Autorità 3 novembre 2011, ARG/com 151/11 (di seguito: deliberazione ARG/com 151/11) e l’Allegato A, recante “Testo Integrato Monitoraggio Retail” e successive modifiche ed integrazioni (di seguito: TIMR);
- la deliberazione dell’Autorità 8 marzo 2012, 79/2012/R/com;
- la deliberazione dell’Autorità 22 marzo 2012, 99/2012/R/eel (di seguito: deliberazione 99/2012/R/eel);
- la deliberazione dell’Autorità 5 aprile 2012, 132/2012/R/com;
- la deliberazione dell’Autorità 18 maggio 2012, 195/2012/R/eel (di seguito: deliberazione 195/2012/R/eel);
- la deliberazione dell’Autorità 18 luglio 2012, 301/2012/R/eel e in particolare l’Allegato A, recante “Testo integrato delle disposizioni dell’Autorità per l’energia elettrica e il gas per l’erogazione dei servizi di vendita dell’energia elettrica di maggior tutela e di salvaguardia ai clienti finali ai sensi del decreto legge 18 giugno 2007 n. 73/07” e successive modifiche ed integrazioni (di seguito: TIV);
- la deliberazione dell’Autorità 14 febbraio 2013, 57/2013/R/com;
- la deliberazione dell’Autorità 19 dicembre 2013, 612/2013/R/eel (di seguito: deliberazione 612/2013/R/eel);
- la deliberazione dell’Autorità 27 febbraio 2014, 84/2014/R/gas (di seguito: deliberazione 84/2014/R/gas);
- la segnalazione dell’Autorità 12 giugno 2014, 273/2014/I/com (di seguito: segnalazione 273/2014/I/com);

- la deliberazione dell’Autorità 19 giugno 2014, 285/2014/R/com (di seguito: deliberazione 285/2014/R/com);
- la deliberazione dell’Autorità 2 ottobre 2014, 476/2014/R/com;
- la deliberazione dell’Autorità 7 novembre 2014, 550/2014/R/gas (di seguito: deliberazione 550/2014/R/gas);
- la deliberazione dell’Autorità 29 dicembre 2014, 670/2014/R/eel (di seguito: deliberazione 670/2014/R/eel);
- la deliberazione dell’Autorità 19 marzo 2015, 117/2015/R/gas (di seguito: deliberazione 117/2015/R/gas);
- il documento per la consultazione 2 agosto 2012, recante “Bicse - Banca dati relativa agli inadempimenti dei clienti finali nel settore energetico”, 345/2012/R/com (di seguito: documento per la consultazione 345/2012/R/com);
- il documento per la consultazione 29 maggio 2014, recante “Riforma della disciplina in materia di misura, disponibilità dei dati e tempistiche di *switching*. Orientamenti”, 251/2014/R/gas (di seguito: documento per la consultazione 251/2014/R/gas);
- il documento per la consultazione 2 ottobre 2014, recante “Primi orientamenti per la definizione di misure destinate ai clienti con bonus sociale elettrico e/o gas”, 468/2014/R/com (di seguito: documento per la consultazione 468/2014/R/com);
- il documento per la consultazione 2 ottobre 2014, recante “Modifiche ed integrazioni alla disciplina relativa alla morosità nei mercati *retail* dell’energia elettrica e del gas naturale”, 477/2014/R/com (di seguito: documento per la consultazione 477/2014/R/com).

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 inclusi la vendita ai clienti finali, la distribuzione e il bilanciamento del gas naturale, nonché il trasporto e il dispacciamento dell’energia elettrica, con la finalità di promuovere la concorrenza, l’efficienza dei servizi e la tutela dei consumatori;
- con il TIV e il TIVG l’Autorità ha definito rispettivamente la disciplina relativa ai servizi di maggior tutela e di salvaguardia per il settore elettrico, nonché ai c.d. servizi di tutela e di ultima istanza (servizio di fornitura di ultima istanza e servizio di *default*) per il settore del gas naturale;
- con le deliberazioni ARG/elt 4/08 e ARG/gas 99/11, l’Autorità ha definito, tra l’altro, rispettivamente per il settore elettrico e per il settore del gas naturale, le principali misure di reazione ai casi di inadempimento da parte del cliente finale delle obbligazioni di pagamento nei confronti del proprio venditore, ponendo specifici obblighi in capo al medesimo venditore a tutela del cliente finale anche se

inadempiente, nonché all'impresa di distribuzione il cui intervento risulta necessario per garantire l'effettività delle predette misure;

- con la deliberazione ARG/elt 191/09, inoltre, l'Autorità ha istituito, relativamente al settore elettrico, il c.d. sistema indennitario, a tutela dell'esercente la vendita il cui cliente finale abbia cambiato fornitore senza però pagare le ultime fatture, (di seguito: sistema indennitario); la disciplina del sistema indennitario è stata successivamente modificata ed integrata con le deliberazioni ARG/elt 219/10, 99/2012/R/eel e 195/2012/R/eel;
- le informazioni raccolte dall'Autorità nell'ambito del monitoraggio *retail*, ai sensi del TIMR nonché tramite le attività propedeutiche al riconoscimento della remunerazione spettante ai soggetti che svolgono i servizi di tutela (maggior tutela e servizio di tutela gas), hanno evidenziato l'aggravarsi del fenomeno dei mancati pagamenti, soprattutto negli ultimi 5-6 anni anche a causa della crisi economica, da parte dei clienti finali, delle fatture relative alla fornitura di energia elettrica e gas naturale (di seguito: morosità);
- alcune associazioni di operatori e diversi venditori attivi nel mercato della vendita al dettaglio hanno portato all'attenzione dell'Autorità l'acuirsi del fenomeno della morosità nei mercati *retail* dell'energia elettrica e del gas naturale, evidenziando che tale fenomeno sta assumendo dimensioni particolarmente rilevanti;
- per contro, associazioni dei consumatori hanno segnalato all'Autorità la necessità di tutelare maggiormente i clienti finali che, anche in ragione della perdurante situazione di crisi economica, si trovano in condizioni di morosità; in tal senso è stato richiesto di aumentare le tutele e gli strumenti a disposizione di tutti i clienti finali al fine di evitare la sospensione della fornitura;
- gli interventi dell'Autorità in tema di morosità hanno sempre perseguito la finalità di mettere il venditore nella condizione di effettuare una migliore gestione e tutela del proprio credito (mediante gli strumenti a tal fine previsti), tutelando al contempo il cliente finale contro eventuali azioni improprie e potenzialmente prevaricatrici dei venditori; in particolare, il venditore adempiente deve poter disporre, con il necessario coinvolgimento delle imprese di distribuzione, di strumenti efficaci finalizzati in particolare a contrastare inadempimenti del cliente finale; ciò in quanto, la migliore gestione del credito ha un impatto positivo sul potenziale sviluppo della concorrenza nel mercato *retail* ed effetti positivi in termini di riduzione dei prezzi per tutti i clienti finali.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- con il documento per la consultazione 477/2014/R/com, l'Autorità ha definito i propri orientamenti finalizzati all'adozione di provvedimenti atti a modificare e integrare

- l'attuale disciplina relativa alla morosità nei mercati *retail* dell'energia elettrica e nel gas naturale al fine del contemperamento delle esigenze sopra richiamate;
- in particolare, nel documento per la consultazione 477/2014/R/com, le potenziali criticità rispetto alla disciplina attuale, nonché gli orientamenti prefigurati per affrontarle, sono state rappresentate distinguendo tre diverse aree tematiche:
 - a) gestione dei contratti di fornitura in essere;
 - b) cambio del venditore;
 - c) altri casi specifici;
 - nel dettaglio delle tematiche relative al *contratto di fornitura in essere* sono stati considerati i seguenti aspetti:
 - a.1) modalità di costituzione in mora del cliente finale: a fronte di alcune richieste di intervento di venditori, il documento per la consultazione ha rappresentato l'intendimento di confermare che la procedura relativa alla costituzione in mora, prevista dalla regolazione quale condizione per poter effettuare la successiva sospensione della fornitura, deve essere solo riferita alla singola fattura non pagata;
 - a.2) mancata ricezione in tempo utile delle fatture rateizzabili: è stata evidenziata l'esigenza di garantire al cliente finale servito in maggior tutela (elettricità) o in tutela (gas naturale), di ottenere in tempo utile le informazioni necessarie per poter richiedere al proprio venditore la rateizzazione della fattura; in tale ambito, con esclusivo riferimento ai clienti in regime di tutela, sono state prospettate le seguenti soluzioni:
 - i. nel breve periodo, inserimento di specifiche previsioni relativamente alla trasmissione al cliente finale delle fatture, stabilendo un termine massimo intercorrente tra la data di emissione della fattura e la data di consegna al vettore postale, qualora l'esercente non sia in grado di documentare la data di invio delle fatture;
 - ii. nel breve periodo, in alternativa a quanto indicato al punto i., allungamento degli attuali termini per l'eventuale rateizzazione, fino a 10 giorni dalla scadenza del pagamento della bolletta;
 - iii. nel lungo periodo, la problematica potrebbe essere ridotta prevedendo l'invio delle fatture, e relative comunicazioni, tramite formato elettronico e definendo ulteriori opportune forme che incentivino questo tipo di trasmissione;
 - a.3) sospensione della fornitura e procedure di gestione delle controversie: è stato rappresentato l'orientamento di mantenere l'attuale regolazione che non prevede, se non in casi limitati, esplicitamente indicati dalla deliberazione ARG/elt 04/08 e dal TIMG, l'obbligo di interrompere le procedure di sospensione della fornitura in caso di presentazione di reclami allo Sportello per il consumatore di energia (di seguito: Sportello) o in caso di avvio di una procedura conciliativa presso il Servizio di Conciliazione clienti energia;

- a.4) attività delle imprese di distribuzione, necessarie a garantire l'effettiva sospensione della fornitura o l'effettiva risoluzione del contratto per inadempimento del cliente finale; sono state prospettate:
- soluzioni relative ad entrambi i settori, al fine di incentivare la corretta gestione delle predette attività, quali:
 - i. nel breve periodo, l'incremento del livello degli indennizzi che attualmente i distributori sono tenuti a corrispondere in caso di ritardo del proprio intervento;
 - ii. nel lungo periodo, la definizione di meccanismi di monitoraggio e di una specifica regolazione con apposite penalità più specifiche relativamente al rispetto degli obblighi e delle procedure di sospensione della fornitura;
 - iii. in alternativa alla soluzione di cui al punto ii., prevedere che – nei casi di applicazione dell'indennizzo ai sensi del punto i. – siano sospesi i termini di pagamento del servizio di trasporto/distribuzione;
 - specifiche soluzioni relative al settore del gas naturale, al fine di aumentare il numero minimo di tentativi di interventi di chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità, sulla base di quanto attualmente previsto dal TIMG; in particolare, stabilendo che:
 - iv. ciascun venditore possa utilizzare la capacità settimanale di sospensione ($CSS_{i,m}$) al medesimo spettante, eventualmente non utilizzata in altri impianti del medesimo ambito di distribuzione del singolo distributore;
 - v. in alternativa alla soluzione di cui al punto iv., l'impresa di distribuzione sia tenuta a mettere a disposizione, previo pagamento di un corrispettivo il cui livello massimo sia definito dall'Autorità, ulteriori livelli di capacità di sospensione;
 - l'implementazione, nel settore dell'energia elettrica, di soluzioni analoghe a quelle attualmente previste nel settore del gas naturale con riferimento ai casi di punti di prelievo non dotati di misuratore elettronico o ai casi in cui i misuratori elettronici non diano esito alla richiesta di sospensione da remoto; rispetto a tali casi, è stata prospettata l'intenzione di introdurre una specifica procedura che comporti l'intervento di interruzione fisica del punto (e contestuale risoluzione del contratto di fornitura);
- a.5) mancata coincidenza tra utente della rete e controparte commerciale che ha il contratto di fornitura con il cliente finale (di seguito: controparte commerciale): è stata evidenziata la necessità di integrare le attuali procedure relative alla sospensione della fornitura che non regolano le relazioni tra utente della rete e controparte commerciale qualora diversi; in particolare, si è evidenziata l'esigenza di regolare le situazioni in cui l'utente della rete (da cui il venditore del cliente finale si approvvigiona all'ingrosso) intenda esercitare l'eccezione di inadempimento nei confronti di tale controparte commerciale, garantendo al cliente finale interessato un'adeguata informazione;

- a.6) clienti sottoposti a procedure concorsuali: si è inteso valutare se integrare o meno l'attuale disciplina per tenere conto della sospensione dell'esecuzione del contratto di fornitura derivante da specifiche disposizioni previste dalla Legge Fallimentare;
- relativamente, invece, alle tematiche relative al *cambio del venditore* sono stati considerati i seguenti aspetti:
 - b.1) *switching* con riserva: al fine di aumentare l'utilizzo di tale strumento, sono state prospettate le seguenti soluzioni:
 - i. nel breve periodo, implementazione di una regola di priorità in caso di presentazione in corso del mese, con riferimento ad un medesimo punto, di più richieste di *switching* con medesima data di efficacia;
 - ii. riduzione delle tempistiche attualmente previste dalla regolazione, al fine di consentire che lo *switching* con riserva possa essere presentato con i medesimi tempi dello *switching* ordinario;
 - b.2) cessione del credito: è stata posta in consultazione l'opportunità di definire specifici sistemi di carattere mutualistico basati sulla partecipazione volontaria dei venditori, finalizzati alla previsione di modalità di cessione del credito, o forme alternative quali il mandato all'incasso, tra i venditori nei casi di *switching*;
 - b.3) cessione del credito in caso di uscita dei clienti dal servizio di salvaguardia e dal servizio di *default*: è stata rappresentata l'intenzione, da un lato, di integrare l'attuale disciplina per il settore gas con informazioni aggiuntive a quelle attuali, e, dall'altro lato, di estenderla al settore elettrico al fine di aumentare le informazioni a disposizione del venditore entrante nonché rispetto ad altre procedure di dettaglio; infine, per entrambi i settori, è stata evidenziata l'esigenza di identificare univocamente chi debba essere il soggetto che acquista il credito ceduto, anche nelle situazioni di mancata coincidenza tra utente della rete e controparte commerciale del cliente finale;
 - b.4) costruzione di specifiche banche dati relative agli inadempimenti contrattuali dei clienti finali: sono state valutate soluzioni - alternative rispetto alla banca dati relativa agli inadempimenti dei clienti finali nel settore energetico (BICSE) di cui al documento per la consultazione 345/2012/R/com - volte a prevedere una sperimentazione relativa ai soli clienti non domestici connessi in bassa tensione; ciò attraverso l'implementazione:
 - i. della BICSE per un sottoinsieme significativo di punti nella titolarità di clienti non domestici (piccole imprese);
 - ii. di alcune delle informazioni previste nella BICSE, prevedendo in particolare la messa a disposizione delle sole informazioni fisiche;
 - iii. di forme alternative di messa a disposizione dei dati, stabilendo in particolare la messa a disposizione di informazioni sui c.d. "buoni pagatori";

- b.5) sistema indennitario, rispetto al quale sono rappresentati i seguenti orientamenti:
- i. definizione di specifiche soluzioni di semplificazione operativa, relative, in particolare, alle richieste da parte del venditore entrante di annullare e sospendere le richieste di indennizzo;
 - ii. il mantenimento dell'attuale ambito soggettivo e oggettivo di applicazione della misura, con la conseguenza di non estendere il meccanismo ai clienti di media tensione e di non modificare le attuali previsioni in tema di calcolo del livello dell'indennizzo, come richiesto invece da alcuni venditori;
 - iii. l'opportunità di estendere il 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;
- relativamente, infine, alle tematiche degli *altri casi specifici* oggetto di segnalazioni pervenute da operatori di settore, relative alle richieste di attivazione della fornitura o voltare riferiti a punti riconducibili a situazioni di morosità, l'Autorità ha evidenziato l'opportunità di non effettuare alcun intervento specifico.

CONSIDERATO, ALTRESÌ, CHE:

- alla consultazione hanno risposto 25 operatori suddivisi tra: 12 società operanti a vario titolo nei mercati *retail*; 6 associazioni di imprese (che hanno successivamente inviato una nota congiunta sulle tematiche afferenti alla disciplina della morosità e gestione del credito); 5 associazioni di consumatori domestici di cui 4 tramite un documento congiunto; 3 associazioni di clienti non domestici e 2 altri soggetti; inoltre, relativamente alle associazioni dei consumatori, sul tema è stato svolto uno specifico seminario in cui sono state raccolte ulteriori osservazioni ed elementi espressi dai partecipanti;
- dall'analisi delle osservazioni pervenute sono emerse, nuovamente, le divergenti posizioni tra i diversi attori coinvolti, soprattutto associazioni dei consumatori e operatori; tali divergenze riguardano, in primo luogo, l'opportunità stessa di definire ulteriori specifici interventi regolatori per contrastare la morosità del cliente finale; sul tema in termini generali:
 - le associazioni dei consumatori evidenziano come gli interventi prospettati non siano necessari in quanto afferirebbero al rischio di impresa tipico dei venditori, che non dovrebbe, pertanto, essere "coperto" dalla regolazione e posto a carico del sistema; inoltre, è stato lamentato il fatto che la regolazione non permetterebbe, da un lato, di indagare preliminarmente in merito alle cause che hanno generato la morosità (le quali cause potrebbero in talune circostanze non essere imputabili ai clienti finali ma dovute a problematiche afferenti alla correttezza dei dati di misura e alla fatturazione) e, dall'altro, di tenere conto della situazione di crisi generale del Paese;

- i venditori, per contro, evidenziano la necessità e l'urgenza di interventi di rafforzamento del credito, anche con incidenza e tempistiche più stringenti rispetto a quelle poste nell'ambito della consultazione; alcuni operatori e loro associazioni rappresentative infatti, da un lato, hanno segnalato come le attuali previsioni regolatorie sarebbero troppo tutelanti nei confronti dei clienti finali a discapito delle imprese, e, dall'altro lato, hanno evidenziato la situazione di elevata criticità che l'attuale livello di morosità genera dal punto di vista finanziario ed economico per quest'ultime;
- con particolare riferimento alle tematiche relative al *contratto di fornitura in essere* dalle osservazioni prevenute emerge quanto segue:
 - a.1) relativamente alle modalità di costituzione in mora, è emersa una generale contrarietà da parte di tutti gli operatori rispetto agli orientamenti dell'Autorità lamentando che questi ultimi penalizzerebbero ulteriormente i venditori, sarebbero operativamente molto onerosi e andrebbero nella direzione di favorire i clienti già non regolari nei pagamenti; sul tema, alcuni operatori hanno auspicato interventi per mutuare, con opportuni adattamenti, quanto sarebbe già previsto dall'articolo 1186 del codice civile in tema di decadenza del beneficio del termine (che prevede la possibilità per il creditore di avvalersi della facoltà di derogare a eventuali tempistiche di pagamento qualora il debitore sia divenuto in precedenza insolvente): in tale prospettiva, è stata proposta una riduzione delle tempistiche per la costituzione in mora nel caso di clienti finali non regolari nei pagamenti; per contro le associazioni dei consumatori hanno manifestato un generale consenso rispetto agli orientamenti dell'Autorità;
 - a.2) anche con riferimento al tema delle rateizzazioni, è emersa una generale esigenza, da parte di tutti gli operatori e delle loro associazioni, di non definire ulteriori interventi; sul tema, le associazioni dei consumatori hanno invece evidenziato la necessità di intervenire, chiedendo anche ulteriori interventi regolatori rispetto a quanto prospettato nella consultazione, quali una rateizzazione automatica dei pagamenti superati determinati importi, ovvero l'introduzione dell'obbligo di rateizzazione anche sul mercato libero;
 - a.3) per quanto riguarda, invece, il tema delle sospensioni delle azioni di autotutela avviate dalle imprese in caso di attivazione di procedure per la gestione delle controversie (Sportello o Servizio di Conciliazione), è emersa una generale condivisione, da parte di tutte le associazioni di imprese e degli operatori, per l'orientamento dell'Autorità volto a mantenere la regolazione attuale; per contro, tutte le associazioni di consumatori hanno richiesto, temendo inefficienze gestionali dei venditori, che in caso di reclamo scritto e/o procedura giudiziale debbano essere sospese le azioni di autotutela del creditore;
 - a.4) relativamente al tema delle attività delle imprese di distribuzione funzionali all'effettiva attuazione della sospensione della fornitura (o della risoluzione della

stessa per inadempimento del cliente finale), il quadro è risultato altamente variegato, anche in ragione del fatto che, su questi aspetti, emergono anche, in potenziale conflitto rispetto alle esigenze dei venditori e dei clienti finali, quelle avanzate dalle imprese di distribuzione; in particolare:

- per quanto riguarda le soluzioni, relative ad entrambi i settori, finalizzate ad incentivare la corretta gestione delle attività delle imprese di distribuzione:
 - i. con riferimento all'orientamento di aumentare i livelli degli indennizzi, alcuni operatori e un'associazione di imprese condividono l'intervento prospettato mentre altre associazioni di imprese e altri operatori (tra cui anche imprese distributrici) si sono dette contrarie;
 - ii. relativamente all'orientamento di definire un meccanismo prestazionale di penalità e (premi), alcune imprese e una loro associazione hanno condiviso l'orientamento, mentre alcune associazioni di imprese si sono manifestate contrarie; sul tema, la maggior parte dei soggetti ha sottolineato come sia necessaria la definizione uno specifico monitoraggio;
 - iii. l'orientamento relativo alla sospensione dei termini di pagamento della tariffa di trasporto/distribuzione, in caso di mancata chiusura dei punti, ha visto, invece, la condivisione di un venditore e una associazione di imprese, mentre altre associazioni di imprese e operatori si sono dette in disaccordo;

inoltre, sul tema di maggiore responsabilizzazione dei distributori, la maggior parte delle associazioni dei consumatori ha richiesto l'introduzione di penali anche relativamente ad altre attività svolte dalle imprese di distribuzione, quali errori nelle disattivazioni, mancato rispetto degli obblighi di lettura, accettazione delle autoletture effettuate dai clienti finali e controllo successivo dell'informazione fornita;

- relativamente alle soluzioni indicate per il settore del gas naturale nel documento per la consultazione 477/2014/R/com, sono emerse:
 - iv. la condivisione, da parte di molti operatori, la maggior parte dei quali venditori, degli interventi volti ad incrementare la $CSS_{i,m}$; alcuni soggetti hanno suggerito altresì di definire la $CSS_{i,m}$ per regione (o per ambito) evitando il vincolo per impianto, altri, invece, di modificare la formula di calcolo per tenere conto della densità di clientela; per contro, alcuni distributori e un'associazione di operatori hanno richiesto che l'eventuale incremento abbia effetto solo dopo la conclusione dell'affidamento del servizio di distribuzione gas tramite gare; altri distributori hanno sottolineato come la possibilità di prevedere la riallocazione delle capacità tra impianti, potrebbe creare, allo stato, notevoli problemi ai distributori mentre altri ancora si sono detti contrari;

- v. una elevata condivisione circa la messa a disposizione, da parte del distributore, di extra capacità di sospensione a pagamento, purché l’Autorità fissi il prezzo;
 inoltre sono stati indicati ulteriori suggerimenti di interventi più puntuali volti a rendere più efficienti gli interventi sul gas e ad aumentare la numerosità degli interventi possibili;
 - infine, per quanto riguarda il settore dell’energia elettrica, è emersa una generale condivisione degli orientamenti dell’Autorità, da parte delle associazioni di imprese e degli operatori; sul tema alcuni operatori hanno segnalato altresì l’opportunità di prevedere l’ausilio della forza pubblica per la sostituzione forzata dei vecchi misuratori ove venga impedito l’accesso da parte del cliente finale;
- a.5) con riferimento alle problematiche connesse ai casi in cui non vi sia coincidenza tra utente della rete e controparte commerciale del cliente finale, la maggior parte degli operatori o le loro associazioni hanno ritenuto non necessario definire appositi obblighi informativi nei confronti del cliente finale: solo alcuni evidenziano come, qualora si prevedesse una specifica comunicazione sul tema, essa dovrebbe essere effettuata dal venditore controparte del cliente finale; inoltre, con riferimento alle azioni a tutela del cliente medesimo nel caso di sospensione della fornitura da parte dell’utente della rete nei confronti del venditore al dettaglio, alcuni operatori auspicano che si preveda l’attivazione automatica dei servizi di ultima istanza, mentre altri che l’utente della rete acquisisca d’ufficio i clienti in precedenza forniti dal venditore;
- a.6) con riferimento ai casi di clienti sottoposti a procedure concorsuali, alcuni operatori sono contrari a introdurre una specifica regolazione al fine di evitare fenomeni di *over regulation*; altri operatori, invece, si dicono favorevoli e, tra questi, alcuni segnalano che la procedura di sospensione si debba attivare anche qualora il curatore fallimentare, su sollecitazione del creditore, non si esprima in merito al subentro nel contratto di fornitura;
- con riferimento alle tematiche relative al *cambio del venditore* dalle osservazioni prevenute emerge quanto segue:
 - b.1) sugli interventi relativi allo *switching* con riserva, si registra una generale condivisione da parte degli operatori e loro associazioni, con l’evidenza dell’esigenza di incrementare le informazioni fornite al venditore in tali casi; la maggior parte delle associazioni dei consumatori domestici evidenziano la criticità legata alla presenza nel corso del medesimo mese di più richieste di *switching* su uno stesso punto e invitano ad implementare il processo di *switching* il prima possibile nell’ambito del Sistema informativo integrato per la gestione dei flussi informativi relativi ai mercati dell’energia elettrica e del gas (di seguito: SII), ciò al fine di assicurare un’effettiva neutralità nella gestione di tali procedure; sul medesimo tema, della presenza nel corso del medesimo mese

- di più richieste di *switching* su uno stesso punto, anche la maggior parte degli operatori condivide l'opportunità di introdurre un criterio di priorità temporale;
- b.2) con riferimento alla tematica della cessione del credito, si registra una sostanziale convergenza da parte di tutti i soggetti rispondenti circa l'inefficacia di strumenti di tipo mutualistico prospettati dall'Autorità;
 - b.3) per la cessione del credito in caso di uscita dei clienti dal servizio di salvaguardia e dal servizio di default, è emersa una generale condivisione sugli orientamenti dell'Autorità; sul tema dell'individuazione univoca del soggetto che acquista il credito ceduto, alcuni ritengono che debba essere solamente l'utente della rete ad acquistare il credito dall'esercente il servizio di ultima istanza;
 - b.4) sulla possibile costruzione di specifiche banche dati relative agli inadempimenti contrattuali non si registrano posizioni univoche; in particolare, da una parte, tutte le associazioni di imprese e gli operatori sono favorevoli all'introduzione dell'elenco per i clienti non domestici e chiedono che tale previsione sia estesa da subito o comunque in tempi brevi anche alla clientela domestica; i medesimi operatori, inoltre, evidenziano che la suddetta banca dati dovrebbe essere definita sulla base dei criteri già posti in consultazione con la BICSE, inoltre all'unanimità è stato segnalato di non concordare con l'implementazione di un elenco "buoni pagatori" su base volontaria in quanto ritenuta inadeguata a fornire un'informazione corretta e completa; per contro tutte le associazioni di consumatori si dicono contrarie a qualunque tipo di intervento - anche qualora l'orientamento fosse l'implementazione di un elenco "buoni pagatori"; ciò in quanto, da un lato, si sostiene che sia sufficiente il *credit check* per la verifica della solvibilità del cliente e quindi non ritengono che l'intervento vada nella direzione di ridurre i prezzi per i clienti regolari nei pagamenti e, dall'altro, vi sarebbe il rischio che ricadano in tali liste anche i clienti che risultano morosi per motivi legati al non corretto funzionamento del mercato;
 - b.5) quanto al sistema indennitario, è emerso un generale consenso, da parte di tutte le associazioni di imprese e degli operatori, ad estenderne l'operatività anche nel settore del gas naturale; inoltre, per quanto riguarda il settore dell'energia elettrica, molti operatori richiedono di prevedere un incremento del livello dell'indennizzo e l'applicazione del sistema indennitario anche per i clienti in media tensione; per contro la maggior parte delle associazioni dei consumatori continua a manifestare ferma contrarietà sull'istituto, mentre una di esse ha evidenziato come non sia contraria all'istituto del sistema indennitario, pur sottolineando l'esigenza di alcuni affinamenti a maggiore tutela dei clienti finali;
- relativamente alle tematiche degli *altri casi specifici*, alcuni operatori e alcune loro associazioni ritengono che le volture siano spesso lo strumento principale utilizzato dai clienti non regolari nei pagamenti per evitare di pagare il debito pregresso; essi richiedono, a tale fine, l'adozione di specifici interventi su questo tema, prevedendo ad

- esempio l'obbligo per il cliente che chiede la voltura di accollarsi l'eventuale debito pregresso del precedente titolare del punto;
- inoltre, nell'ambito delle risposte alla consultazione, sono stati richiesti ulteriori interventi sia da parte degli operatori e loro associazioni che da parte di alcune associazioni dei consumatori. Nello specifico:
 - c) gli operatori e loro associazioni hanno auspicato i seguenti interventi:
 - c.1) prevedere il c.d. blocco dello *switching* per il cliente finale non in regola con i pagamenti, ossia la facoltà del venditore creditore di inibire lo *switching* presso il punto di prelievo nella titolarità del proprio cliente inadempiente, sino alla regolarizzazione dei pagamenti da parte di quest'ultimo; tale istituto è ritenuto particolarmente efficace per eliminare alla radice il fenomeno della morosità e per ridurre, di conseguenza, la necessità di socializzare i costi da essa derivanti; sul tema, alcuni operatori hanno evidenziato altresì che tale istituto potrebbe essere adottato solo nei confronti dei clienti non regolari nei pagamenti per più di una volta;
 - c.2) incrementare (in linea generale) il livello del deposito cauzionale in quanto non coprirebbe l'intero scoperto del venditore; più in particolare, alcuni venditori hanno proposto l'incremento del livello del deposito solo nel caso di clienti non regolari nei pagamenti o di consentire la sospensione della fornitura anche in caso di mancato pagamento del deposito cauzionale; per contro, sul medesimo tema, un'associazione di consumatori e un venditore hanno manifestato contrarietà all'incremento del deposito cauzionale per i servizi di tutela, anche nel lungo periodo, ritenendolo adeguato rispetto all'esigenza di tutela del credito;
 - d) un'associazione dei consumatori ha richiesto che siano definite specifiche procedure che permettano di stabilire, per ogni caso di morosità, le effettive ragioni del mancato pagamento, consentendo quindi la sospensione della fornitura solo nei casi diversi da inefficienze del venditore o da situazione di difficoltà economica;
 - e) alcune associazioni e alcuni operatori hanno presentato specifiche richieste di integrazione della regolazione del servizio di *default*, con particolare riferimento agli adempimenti previsti in tema di disalimentazione fisica del punto, e della relativa copertura economica; in particolare, si auspicano i seguenti interventi:
 - e.1) precisare i limiti temporali e le modalità con cui le imprese di distribuzione debbano adempiere al proprio obbligo di disalimentazione, anche con riferimento alle prescritte iniziative giudiziarie, nonché all'applicazione della deroga di cui al comma 43.5 del TIVG; è stato chiesto anche di adeguare il tetto massimo previsto dalla regolazione a copertura dei costi sostenuti per le iniziative giudiziarie ritenuto inadeguato;
 - e.2) integrare la disciplina ponendo in capo ai venditori che hanno chiesto la cessazione amministrativa per morosità del cliente finale (presupposto per

l'attivazione del servizio di *default*) di fornire copia della documentazione attestante l'inadempimento del cliente medesimo; tale cooperazione si renderebbe necessaria in quanto diversi giudici di merito avrebbero rigettato alcune domande cautelari (ai sensi dell'art. 700 c.p.c.) in quanto indimostrata la situazione debitoria del cliente;

- e.3) integrare la disciplina del servizio di *default* attivato in caso di morosità del cliente, con riferimento alle ipotesi in cui successivamente emerga che quest'ultimo abbia regolarizzato la propria posizione con il precedente venditore; con riferimento a tali fattispecie si propone di riconoscere all'esercente il servizio di *default* la facoltà di trasferire il cliente nell'ambito del servizio erogato dal FUI (qualora ne sussistano i presupposti).

CONSIDERATO, ALTRESÌ, CHE:

- gli interventi della regolazione in tema di morosità sono finalizzati, principalmente, a ridurre l'impatto economico che tale fenomeno ha sui clienti finali regolari nei pagamenti, impatto che si manifesta in primo luogo attraverso un aumento dei prezzi praticati dai venditori riconducibile alla morosità di altri clienti finali;
- relativamente al suddetto impatto economico, il livello dell'*unpaid ratio* (in altri termini il tasso di mancato pagamento delle fatture da parte dei clienti finali, all'interno di un periodo temporale pari a 24 mesi, trascorso il quale la probabilità di incasso del credito residuo è considerata stabile), risulta essere pari a:
 - 1,36% con riferimento ai clienti domestici e non domestici serviti nel servizio di maggior tutela. Tale dato è stato calcolato considerando i dati di mancato incasso nel periodo ottobre 2013/settembre 2014 rispetto a quanto fatturato nel periodo ottobre 2011/settembre 2012 ed escludendo dal computo la morosità relativa ai prelievi fraudolenti;
 - 2,13% con riferimento ai clienti domestici serviti nel servizio di tutela. Tale dato è stato calcolato considerando i dati di mancato incasso nel periodo aprile 2013/marzo 2014 rispetto a quanto fatturato nel periodo aprile 2011/marzo 2012;
- rispetto ai suddetti dati, ipotizzando lo stesso dato di *unpaid ratio* anche per i clienti del mercato libero, l'onerosità complessiva relativa alla morosità è stimabile, su base annua, in misura superiore a:
 - a) 370 milioni di euro per tutti i clienti domestici e non domestici nel settore elettrico, di cui circa i due terzi sono da attribuire ai clienti non domestici;
 - b) 330 milioni di euro per tutti i clienti domestici nel settore del gas naturale;
- l'Autorità persegue la predetta finalità di contenere l'impatto della morosità di alcuni clienti sui restanti clienti regolari nei pagamenti, mettendo a disposizione dei venditori adeguati strumenti di tutela del proprio credito; ciò mediante una regolazione che – in attuazione di istituti già previsti dall'ordinamento ovvero di nuova istituzione – tiene conto delle specificità che connotano i mercati *retail* del settore energetico,

caratterizzati dalla presenza di una infrastruttura gestita da un soggetto terzo rispetto al contratto di somministrazione (l'impresa di distribuzione), il quale eroga il servizio (a condizioni regolate dall'Autorità) nei confronti del venditore che necessita di dare esecuzione fisica al predetto contratto di somministrazione;

- in tale prospettiva, la regolazione della morosità è volta, da un lato, a garantire che i clienti finali siano tempestivamente avvisati attraverso adeguate procedure di messa in mora e dall'altro a fornire strumenti efficaci a contrastare comportamenti elusivi volti a non pagare il debito pregresso di alcuni clienti finali, ripartendo al contempo il rischio dell'inadempimento del cliente finale tra venditore e distributore (che dovrebbe appunto assicurare la corretta esecuzione fisica dei contratti di somministrazione, anche per quanto riguarda l'esercizio dei rimedi di autotutela del venditore);
- pertanto, la regolazione della morosità, nel rispetto dei diritti dei clienti finali, si sostanzia, nella maggior parte dei casi, nella definizione di regole chiare, efficaci e non discriminatorie per tutti i soggetti coinvolti, volte a:
 - definire il corretto esercizio degli strumenti di tutela del credito, quali la definizione di procedure di sospensione della fornitura; ciò al fine di consentire agli operatori efficienti di gestire correttamente il proprio credito, senza quindi intervenire nei casi di onerosità derivanti dal comportamento non efficiente dei medesimi operatori;
 - tutelare il cliente finale, sia in termini di adeguatezza e trasparenza dell'informazione in caso di inadempimento o di esercizio dei rimedi di tutela del credito, sia in termini di rimedi rispetto a specifiche problematiche legate alla fatturazione - quali i casi di ricostruzione dei consumi a seguito del malfunzionamento del misuratore o di reclami per fatturazione a conguaglio o fatturazione anomala;
 - minimizzare le asimmetrie informative tra gli operatori della vendita al dettaglio, ad esempio attraverso l'efficientamento o l'implementazione di istituti quali lo *switching* con riserva o specifici elenchi sulla situazione dei pagamenti dei clienti finali; in tal modo si riduce il rischio di potenziali comportamenti, da parte del venditore che ha maggiori informazioni sulla situazione dei pagamenti dei propri clienti finali, volti a mantenere alti i prezzi anche per i clienti regolari nei pagamenti senza che anche un nuovo venditore, a causa dell'asimmetria informativa che non gli consente di stimare opportunamente il rischio creditizio, sia in grado di offrire condizioni più vantaggiose (o di differenziare tali condizioni tra diversi clienti);
 - dettagliare apposite procedure, ad esempio attraverso il sistema indennitario, che permettano di attribuire l'onere relativo alla morosità sul medesimo cliente che lo ha generato, anche nei casi in cui non risulta possibile la sospensione della fornitura per morosità, in quanto il cliente finale ha ormai cambiato fornitore;

- l'eventuale abuso da parte dei venditori degli strumenti di tutela del credito non può giustificare l'esclusione di ogni rimedio in quanto si tratta di forme di autotutela contrattuale che, in termini astratti, sono consentite dal legislatore e che l'Autorità regola entro i limiti dei suoi poteri di intervento in tale materia;
- peraltro, eventuali condotte di operatori che abusino degli strumenti messi a disposizione dall'Autorità tentando di ottenere dai clienti il pagamento di somme, pure in assenza di un vero inadempimento del cliente medesimo, potrebbero integrare violazioni della regolazione, costituendo presupposto per l'irrogazione di sanzioni amministrative ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge 481/1995; in tale prospettiva, infatti, l'Autorità monitora le condotte degli operatori per vigilare sulla corretta applicazione della sua regolazione; inoltre l'eventuale aggressività delle condotte dei venditori potrebbe essere valutata dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato nell'ambito delle disposizioni di cui al Codice al consumo in materia di pratiche commerciali scorrette;
- l'Autorità ritiene altresì strategico e prioritario intervenire anche su altre tematiche quali la fatturazione di conguaglio, le modalità per incentivare la fatturazione su consumi effettivi o autoletture e l'implementazione del SII che avranno certamente impatti positivi sulle specifiche problematiche segnalate dalle associazioni di consumatori.
- inoltre, con riferimento poi all'esigenza espressa dalle associazioni dei consumatori di tenere in adeguata considerazione l'attuale situazione di crisi economica generale, occorre ricordare che:
 - sono già previsti a livello legislativo alcuni specifici strumenti, come l'ISEE corrente, applicabili in situazioni di disagio economico anche temporaneo che possono consentire un miglior accesso al bonus sociale previsto a favore dei clienti domestici;
 - con la segnalazione 273/2014/I/com sono state avanzate proposte al Governo tese ad ampliare l'accesso al bonus sociale per i clienti in stato di disagio e a dare corso a misure complementari al bonus stesso tra cui la possibilità, limitata al solo periodo invernale, di non procedere a sospensioni della fornitura per morosità, dando mandato all'Autorità di individuare le modalità più efficaci per l'implementazione di tale misura;
 - con il documento per la consultazione 468/2014/R/com sono stati consultati primi orientamenti di tutela ulteriore per i clienti beneficiari di bonus sociale tra cui un ampliamento delle casistiche di rateizzazione ed e, in particolare, orientamenti in tema di riattivazione della fornitura a fronte di distacco nel periodo invernale previa rateizzazione degli importi che hanno comportato la sospensione e loro pagamento anche solo parziale;
 - l'estensione di specifiche forme di compensazione per i clienti inadempienti che non rientrano nelle situazioni di disagio economico già previste dal legislatore, esula dai compiti propri dell'Autorità rientrando nel più ampio campo delle

politiche sociali e di sostegno al reddito, tuttavia l'Autorità non mancherà di segnalare quanto la situazione di crisi economica di questi ultimi anni abbia avuto un concreto impatto anche nella maggior difficoltà per molte famiglie nel pagamento regolare delle bollette sollecitando l'individuazione di eventuali misure che possano far fronte a tali difficoltà;

- per quanto riguarda, più specificamente, gli orientamenti in tema di morosità posti in consultazione, con riferimento alle tematiche relative al *contratto di fornitura in essere*, si osserva quanto segue:
 - a.1) quanto alle modalità di costituzione in mora, si ricorda che la regolazione pone tale adempimento quale condizione per procedere alla sospensione della fornitura del cliente finale, ciò al fine di dare al cliente finale congruo preavviso dell'esercizio di tale rimedio come previsto dalla legge (art. 1565 c.c.); tale adempimento, pertanto, deve riferirsi alla singola fattura non pagata dal cliente finale; quanto alle osservazioni pervenute, pertanto:
 - non può invocarsi la decadenza dal beneficio del termine (art. 1186 c.c.) in quanto (in disparte il fatto che il mero inadempimento di una fattura non pare sufficiente a integrare il presupposto di tale istituto) il termine oggetto di decadenza è il termine per il pagamento di un debito e non quello di preavviso della sospensione della fornitura (a fronte di un debito che è già scaduto);
 - peraltro, le esigenze dei venditori potrebbero comunque trovare tutela, con riferimento a fenomeni di inadempimenti reiterati, prevedendo termini di preavviso differenziati per il cliente finale;
 - a.2) al fine di permettere al cliente finale di presentare le richieste di rateizzazione, l'intervento relativo all'allungamento delle tempistiche attualmente previste dalla regolazione per la richiesta di rateizzazione risponde all'esigenza di minimizzare gli impatti gestionali e procedurali dei soggetti coinvolti; in tale ambito, occorre altresì evidenziare che la regolazione disciplina condizioni minime, limitando l'obbligo di rateizzazione solo per i regimi di tutela e qualora si verificano specifiche situazioni: per tali servizi, le modalità di rateizzazione previste possono quindi essere opportunamente integrate mentre, sul mercato libero, le previsioni in materia di rateizzazione rientrano nella piena disponibilità delle parti nell'ambito delle condizioni contrattuali; la scelta dell'Autorità di definire le condizioni minime risponde all'esigenza di assicurare, almeno ai clienti finali in regime di tutela, un accesso alla rateizzazione ma al contempo di lasciare al venditore (sia nei regimi di tutela che nel mercato libero) la flessibilità di utilizzare lo strumento di rateizzazione ogni volta che ritiene che questo possa aumentare la probabilità di recuperare il credito; inoltre, la flessibilità in tema di rateizzazione permette al venditore di rispondere maggiormente alle esigenze specifiche del singolo cliente finale, ciò in coerenza con il principio di comportamento diligente e di attenzione verso il cliente finale, pur nei limiti in

cui questo non pregiudica la solidità economica e finanziaria del medesimo venditore;

- a.3) quanto alla sospensione della fornitura, occorre ricordare che essa costituisce lo strumento principale e più efficace che il legislatore riconosce al venditore al dettaglio; eventuali limiti e condizioni previsti dalla regolazione dell’Autorità per l’esercizio di tale rimedio sono bilanciati attentamente con riferimento a esigenze connesse con le specificità settoriali sopra richiamate; in tale prospettiva, pertanto, inibire la procedura di sospensione della fornitura a fronte della mera presentazione di un reclamo di seconda istanza ovvero per l’avvio di una procedura conciliativa potrebbe incentivare la presentazione di reclami strumentali; peraltro, occorre altresì precisare che vengono anche in rilievo le stesse disposizioni del Codice del Consumo in materia di pratiche commerciali scorrette; a tal fine, inoltre, nell’ambito del Protocollo di intesa in essere con l’Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, è stato istituito un apposito Gruppo di Lavoro anche al fine di vagliare, alla luce della normativa ricordata, le pratiche dei professionisti dei settori di riferimento; peraltro, in tema di risposta ai reclami da parte degli esercenti, occorre garantire, nell’ottica di bilanciare gli interessi contrapposti, che tale risposta sia non soltanto puntuale, bensì esaustiva circa la correttezza della fatturazione rispetto alla regolazione e al contratto; numerosi reclami che pervengono allo Sportello per il consumatore di energia evidenziano infatti che tale obiettivo non è sempre raggiunto;
- a.4) relativamente al tema delle attività in capo alle imprese di distribuzione:
- per quanto riguarda le soluzioni, previste per entrambi i settori, finalizzate ad incentivarne la corretta gestione:
 - i. sul tema degli indennizzi risulta meritevole di accoglimento l’esigenza di estendere, anche nel breve periodo, la disciplina degli indennizzi al fine di prevederne l’applicazione in tutti i casi segnalati maggiormente critici;
 - ii. il meccanismo prestazionale di penalità e (premi) comporta, invece, l’esigenza di definire un apposito monitoraggio e, conseguentemente, potrà essere implementato solo in seguito agli approfondimenti condotti sulle risultanze del suddetto monitoraggio;
 - iii. la sospensione dei termini di pagamento del servizio di trasporto/distribuzione in caso di mancata chiusura dei punti costituisce un forte incentivo ad effettuare una gestione efficiente del servizio; essa trova fondamento nel fatto che la chiusura del punto di prelievo costituisce una prestazione tipica cui il distributore è tenuto verso l’utente, il quale, quindi, avrebbe titolo per sospendere l’adempimento della sua obbligazione a fronte del mancato adempimento di controparte; in tale prospettiva, pertanto, la suddetta sospensione dei pagamenti può avvenire solo qualora il distributore non abbia ottemperato ai principali obblighi per cause a sé imputabili; ciò comporta che tale sospensione

- possa avvenire esclusivamente nei casi di applicazione degli indennizzi sopra richiamati;
- con specifico riferimento agli interventi prospettati nel settore del gas naturale:
 - iv. l'incremento della $CSS_{i,m}$ e della capacità mensile di interruzione (CMI) viene incontro all'esigenza del venditore di poter effettuare quanto prima la sospensione della fornitura nei casi di morosità del cliente finale, ad esclusione dei casi previsti dalla regolazione a tutela del medesimo cliente; in tale ottica, occorre altresì tenere in considerazione che:
 - le modifiche alla $CSS_{i,m}$ dovrebbero tenere conto, da un lato, degli effetti dell'incremento della suddetta capacità effettuato a decorrere dal mese di ottobre 2014 e, dall'altro, dell'evoluzione degli ambiti di distribuzione;
 - con riferimento alla CMI la deliberazione 84/2014/R/gas ne prevedeva già un primo aggiornamento dopo 12 mesi;
- a.5) con riferimento alla mancata coincidenza tra utente della rete e controparte commerciale del cliente finale, risulta rilevante l'esigenza di tutelare il cliente finale che, a regolazione vigente, potrebbe essere oggetto di una sospensione della fornitura dovuta ad un inadempimento della propria controparte commerciale nei confronti dell'utente della rete; peraltro, appare meritevole di tutela l'esigenza di minimizzare gli oneri operativi e gestionali in capo agli operatori coinvolti qualora si verificasse tale fattispecie; infine la previsione di attivare i servizi di ultima istanza, in caso di eccezione di inadempimento da parte dell'utente della rete nei confronti della controparte commerciale, così come indicato da alcuni rispondenti alla consultazione, potrebbe risultare ulteriormente tutelante nei confronti del cliente finale in quanto evita il potenziale rischio di sospensione della fornitura;
- a.6) la sospensione dei contratti di fornitura di energia elettrica e gas naturale, nel caso di fallimento senza continuità aziendale, è una previsione disposta direttamente dalla Legge Fallimentare; in tale contesto, l'intervento dell'Autorità servirebbe a dare maggiore certezza applicativa a tali norme di legge; ciò alla luce di segnalazioni di alcuni utenti, peraltro generiche, secondo cui alcune imprese di distribuzione rifiuterebbero la sospensione della fornitura, in assenza di una previsione espressa dell'Autorità; peraltro, occorre tenere in debita considerazione le osservazioni di quegli operatori i quali temono una regolazione potenzialmente ridondante: infatti, in tale ottica, sebbene la regolazione dell'Autorità in tema di sospensione della fornitura sia stata costruita con particolare riferimento alla c.d. eccezione di inadempimento, essa, tuttavia, si limita a definire le modalità di interazione tra venditore e distributore affinché quest'ultimo cooperi col primo nei casi in cui la fornitura debba essere sospesa, quindi anche in casi più specifici previsti dalla legge, quali appunto quelli

contemplati dalla Legge Fallimentare; in tali situazioni, pertanto, il distributore non ha titolo per negare gli effetti di legge dovendo quindi garantire la sospensione della fornitura secondo le modalità previste dalla regolazione di settore;

- relativamente alle tematiche inerenti al *cambio del venditore*, si osserva quanto segue:
 - b.1) con riferimento allo *switching* con riserva, si rileva che:
 - l'allineamento delle tempistiche relative all'istituto dello *switching* con riserva a quelle dello *switching* ordinario, che ha trovato il generale consenso dei rispondenti alla consultazione deve essere operativamente effettuato considerando:
 - a) nel settore del gas naturale, il processo di revisione delle tempistiche dello *switching* attualmente in corso; in particolare occorre considerare quanto indicato nel documento per la consultazione 251/2014/R/gas, nel quale è stato evidenziato l'orientamento di ridurre le tempistiche degli scambi informativi tra l'utente della rete che presenta una richiesta di *switching* e l'impresa di distribuzione (attualmente definite dall'articolo 13 della deliberazione 138/04), in modo tale da poter avere, tra la data ultima per la presentazione della richiesta di *switching* e la data di decorrenza dello *switching*, un lasso di tempo non superiore alle tre settimane (pur confermando l'avvio vincolato al primo giorno del mese ed i relativi esiti della consultazione riportati nella deliberazione 117/2015/R/gas);
 - b) nel settore dell'energia elettrica, l'evoluzione della regolazione sul tema e la previsione che tale processo verrà nel breve termine gestito nell'ambito del SII;
 - la procedura da adottare in caso di presentazione di più richieste di *switching* deve essere chiarita nell'ambito della revisione complessiva del processo di *switching*;
 - deve essere considerata come meritevole di tutela l'esigenza di integrare le informazioni attualmente messe a disposizione del venditore entrante, pur tenendo in debita considerazione l'esigenza di riservatezza e tutela in termini di trattamento dei dati personali del cliente finale;
 - b.2) quanto all'introduzione di specifici sistemi di carattere mutualistico al fine di permettere la cessione del credito o forme alternative in caso di *switching*, si tratta di misure volte a promuovere la cooperazione tra i diversi operatori al fine di contrastare condotte improprie messe in atto da alcuni clienti finali, a discapito degli altri clienti regolari pagamenti; peraltro tali sistemi rimangono legati alla volontarietà di partecipazione degli operatori e, conseguentemente, l'intervento dell'Autorità dipende direttamente dalla valutazione dell'efficacia di tali strumenti da parte degli stessi operatori;
 - b.3) nell'ambito della definizione degli interventi in tema di cessione del credito per le uscite dal servizio di salvaguardia e dal servizio di *default*, appare meritevole

di attenzione l'esigenza segnalata da alcuni operatori di prevedere che la cessione del credito sia effettuata unicamente all'utente della rete, ciò in coerenza con la regolazione dell'istituto ai sensi del quale la richiesta di *switching* di un punto in precedenza servito da un esercente un servizio di ultima istanza deve essere integrata dall'offerta dell'utente di acquistare il credito dell'esercente;

b.4) sul tema delle banche dati relative agli inadempimenti contrattuali da parte dei clienti finali, occorre considerare quanto segue:

- la legge 129/10 ha istituito presso la società Acquirente unico S.p.A. (di seguito: l'Acquirente unico) il SII, basato su una banca dati dei punti di prelievo e dei dati identificativi dei clienti finali i cui criteri generali per la gestione dei flussi informativi sono stabiliti dall'Autorità;
- tale norma prevede, tra l'altro, la possibilità di comprendere anche informazioni concernenti eventuali inadempimenti contrattuali da parte dei clienti finali sulla base di indirizzi generali definiti dall'Autorità sentite le Commissioni parlamentari competenti, stabilendo, altresì, che l'Autorità adotti specifici criteri e modalità per il trattamento dei dati personali e sensibili nel rispetto delle norme stabilite dal Garante per la protezione dei dati personali (di seguito: il Garante);
- nel definire una banca dati strutturata relativa agli inadempimenti contrattuali occorre tenere in opportuna considerazione il suddetto contesto normativo, conseguentemente, la sua definizione, che risponde primariamente all'esigenza di avere informazioni sulla situazione creditizia dei potenziali clienti, deve tenere conto dell'esigenza di riservatezza dei clienti finali; a tale fine:
 - a) i criteri posti in consultazione con il documento per la consultazione 345/2012/R/com (BICSE) rispondono maggiormente alle esigenze di tutela dei clienti finali, in quanto l'elenco dei "buoni pagatori" potrebbe comportare minori tutele per i clienti non iscritti al suddetto elenco i quali, senza neanche avere le opportune comunicazioni previste anche a tutela dei dati personali, potrebbero essere considerati cattivi pagatori per il solo fatto di non richiedere la partecipazione all'elenco dei "buoni pagatori";
 - b) la definizione dei criteri e delle modalità per il trattamento dei dati personali e sensibili nel rispetto delle norme stabilite dal Garante deve altresì prendere a riferimento il procedimento in essere del medesimo Garante per la definizione di specifiche banche dati su situazioni di morosità dei clienti finali per il settore delle telecomunicazioni;

b.5) con riferimento infine al sistema indennitario:

- l'applicazione di tale istituto anche nel settore del gas naturale comporta la riduzione di potenziali comportamenti elusivi di alcuni clienti finali che, cambiando fornitore, non pagano le ultime fatture del venditore precedente;

tali comportamenti hanno un impatto sui prezzi della fornitura applicati agli altri clienti perché aumentano l'onere relativo alla morosità; al fine di comprendere l'impatto del sistema indennitario in termini di riduzione dell'onere della morosità si pensi che, con riferimento al settore dell'energia elettrica, nel periodo intercorrente tra l'entrata in operatività del suddetto istituto nel luglio 2011 e gennaio 2015, sono state presentate più di 407.000 richieste di indennizzo, per un totale di indennizzi di circa 125 milioni di euro; inoltre, durante l'intero periodo di operatività del sistema indennitario analizzato, il 15,6% del totale degli indennizzi afferisce a clienti per i quali per la stessa fornitura è stato applicato il corrispettivo C^{MOR} per almeno due volte consecutive;

- peraltro, l'effettiva applicazione del sistema indennitario anche nel settore del gas naturale può avvenire solo successivamente allo sviluppo operativo ed informatico dei processi funzionali all'operatività di tale sistema; in tale periodo, dovranno altresì essere definiti i criteri di dettaglio volti alla quantificazione del livello dell'indennizzo e alla definizione degli istituti a tutela del venditore entrante, al fine di tenere in opportuna considerazione le specificità del settore del gas naturale;
- la richiesta, avanzata da molti operatori, di prevedere un incremento del livello dell'indennizzo si pone in contrasto con la stessa natura dell'istituto il quale si giustifica in quanto garantisce al venditore uscente, in caso di mancato pagamento delle ultime fatture emesse, un indennizzo a ristoro di un credito difficilmente recuperabile (a causa del cambio venditore da parte del cliente); il livello dell'indennizzo, pertanto, non può eccedere l'importo del credito; inoltre, l'incremento del livello dell'indennizzo potrebbe creare criticità al venditore entrante, che deve fatturare il corrispettivo C_{MOR} (fissato pari al valore dell'indennizzo) al cliente finale: le suddette criticità non sono tanto legate a rischi di mancato incasso di tale corrispettivo, che è minimizzato dalle procedure di sospensione e annullamento della richiesta di indennizzo previste a favore del venditore entrante, ma sono soprattutto legate al potenziale incremento dei costi commerciali per le maggiori richieste che perverrebbero da parte del cliente finale e il potenziale aumento di contenzioso sul tema; peraltro dall'analisi dei dati sul sistema indennitario emerge che, rispetto ai livelli di indennizzo totali (pari a circa 125 milioni di euro), il livello dei crediti insoluti risulta essere di circa 206 milioni di euro, ciò comportando che attraverso il sistema indennitario i venditori sono riusciti a ridurre del 61% gli oneri del mancato pagamento relativi ai crediti non riscossi dei clienti finali per cui hanno presentato richiesta di indennizzo;
- anche la richiesta, avanzata nell'ambito del settore dell'energia elettrica, di estendere l'applicazione dell'istituto ai clienti in media tensione, non risulta

coerente con le finalità del sistema indennitario: la limitazione ai clienti finali in bassa tensione è, infatti, legata alla maggiore onerosità, relativamente a tali clienti, del ricorso agli ordinari strumenti di tutela del credito a disposizione dell'operatore, onerosità che potrebbe comportare la non convenienza economica a impiegare i suddetti strumenti; in tale contesto, il sistema indennitario costituisce uno strumento di tutela limitato a situazioni in cui gli strumenti ordinari risultano eccessivamente onerosi rispetto al valore del credito; tale situazione non ricorre con riferimento ai clienti in media tensione i quali presentano consumi più elevati e conseguenti crediti di maggiore entità, rispetto ai quali il costo per impiegare gli ordinari rimedi previsti dall'ordinamento risulta sostenibile;

- con riferimento infine agli interventi di modifica relativi alle richieste di sospensione e alle richieste di annullamento delle richieste di indennizzo da parte dell'esercente la vendita entrante, occorre tenere presente che l'evoluzione dell'operatività del SII comporterà che alcune informazioni saranno direttamente disponibili nell'ambito del Registro Centrale Ufficiale (RCU) e che, un intervento di breve periodo effettuato prima dell'operatività del SII potrebbe comportare un incremento degli oneri legati a definizione di flussi in capo all'impresa di distribuzione che verranno successivamente modificati; sul tema, di conseguenza, possono essere implementati prima della suddetta operatività solo alcuni degli interventi prospettati nel documento per la consultazione 477/2014/R/com nonché altri interventi derivanti da richieste di chiarimento circa l'applicazione della disciplina ad alcuni casi particolari;
- relativamente alle tematiche degli *altri casi specifici*, in particolare al tema della c.d. morosità pregressa (o di parte di essa) emersa in consultazione, l'ipotesi di un intervento propugnato da alcuni venditori volto ad addebitare a tutti i soggetti che richiedono la voltura di un punto sospeso per morosità (o per il quale è in atto una richiesta di sospensione) i crediti maturati nei confronti del precedente cliente titolare del punto appare priva di fondamento giuridico: a meno che il nuovo cliente abbia una qualche particolare relazione con il precedente tale per cui questi può essere ritenuto debitore in solido per il medesimo servizio, non appare rinvenibile un titolo valido per imporre a un nuovo cliente di farsi carico di debiti contratti da un altro, specie qualora tra i due non vi sia alcuna relazione.

CONSIDERATO, INFINE, CHE:

- relativamente a ulteriori interventi in tema di morosità che sono stati richiesti da alcuni operatori o associazioni di categoria in occasione della consultazione, si osserva quanto segue:

- c.1) il c.d. blocco dello *switching*, richiesto da operatori e loro associazioni, è privo di fondamento giuridico, ponendosi in contrasto, in primo luogo, con l'obbligo (di origine comunitaria) di garantire l'accesso di terzi che grava sul gestore di rete, che non può rifiutare l'accesso alla rete per motivi afferenti alle vicende funzionali dei contratti di somministrazione tra venditori e clienti; inoltre, poiché lo *switching* presuppone che il cliente abbia sciolto il proprio vincolo contrattuale col precedente venditore, quest'ultimo non avrebbe più titolo a continuare a essere utente della rete sul relativo punto, non avendo più alcun contratto in essere da fare eseguire; in tale prospettiva, pertanto, il blocco dello *switching* dovrebbe comportare la prosecuzione forzata del contratto di somministrazione del cliente col precedente venditore, in contrasto col principio generale del nostro ordinamento per cui nessuno può essere sottoposto a vincoli contrattuali per periodi indeterminati senza aver diritto di recedervi; peraltro, nulla vieta che siano approfonditi rimedi ulteriori e differenti, ma comunque radicali come sarebbe quello in esame, da applicare in casi di grave, reiterata e conclamata morosità del cliente; ciò richiede, tuttavia, ulteriori analisi condotte anche sulla base degli esiti di un primo periodo di applicazione della disciplina adottata col presente provvedimento;
- c.2) l'incremento del livello del deposito cauzionale per la generalità dei clienti finali, anch'esso auspicato da operatori e loro associazioni, potrà essere considerato nell'ambito dei procedimenti finalizzati alla revisione dei costi della commercializzazione al dettaglio previsti dalle deliberazioni 550/2014/R/gas e 670/2014/R/eel; d'altra parte la possibilità di incrementare il livello del deposito cauzionale nel caso di clienti non regolari nei pagamenti risulta in linea con la finalità di porre l'onere in capo ai clienti che lo generano; in tali casi, inoltre, qualora non dovesse essere effettuato il versamento del deposito, devono essere opportunamente valutate le modalità di sospensione della fornitura, ferma restando le tutele in tema di costituzione in mora;
- d) con riferimento alla richiesta, avanzata da un'associazione di consumatori, di subordinare la sospensione della fornitura al preventivo accertamento, da compiere in esito a una specifica procedura caso per caso, delle effettive ragioni del mancato pagamento del cliente finale, consentendo la sospensione solo nei casi diversi da inefficienze del venditore o da situazione di difficoltà economica risulta di difficile implementazione; si rileva che la sospensione della fornitura costituisce infatti esercizio della c.d. eccezione di inadempimento, ossia di un rimedio di autotutela che la legge riconosce al creditore, senza dover procedere preventivamente all'accertamento (giudiziale o di altra autorità) della propria pretesa; per contro, l'attuale sistema regolatorio:
1. in tema di morosità fissa regole minime che, come già sopra evidenziato:

- prevedono comunque, per alcune fattispecie ritenute rilevanti, che sia impedito a priori la possibilità di richiedere la chiusura del punto per sospensione della fornitura per morosità;
 - possono essere comunque derogabili da parte del venditore a favore del cliente finale, in considerazione del fatto che il venditore è maggiormente informato della reale situazione del cliente finale;
2. prevede una disciplina di gestione dei reclami di prima e seconda istanza e l'introduzione di procedure conciliative che consente al cliente finale di fare valere le proprie ragioni, anche prima del ricorso in giudizio e, auspicabilmente, prima delle procedure di sospensione della fornitura;
- e) con riferimento alle osservazioni formulate relativamente al servizio di *default*, si osserva quanto segue:
- e.1) l'esigenza di rimodulare il tetto massimo previsto a copertura delle iniziative giudiziarie, nonché quella di precisare i limiti temporali e le modalità con cui le imprese di distribuzione debbano adempiere al proprio obbligo di disalimentazione, anche con riferimento alle prescritte iniziative giudiziarie, nonché all'applicazione della deroga di cui al comma 43.5 del TIVG, non risultano fondate (come anche chiarito dal giudice amministrativo nell'ambito del contenzioso formatosi sulla regolazione dell'Autorità); infatti, l'art. 40.2 del TIVG pone un'obbligazione di risultato in capo all'impresa di distribuzione, consistente, appunto, nella disalimentazione fisica del punto di riconsegna; si tratta di un risultato rispetto al quale le imprese di distribuzione, operatori professionali del settore, hanno competenze sufficienti a individuare, caso per caso, quali siano le azioni che devono essere compiute per conseguirlo; in tale contesto, pertanto, l'Autorità ha scelto di non dettare una disciplina puntuale, con riferimento alla definizione sia delle azioni (ivi comprese le iniziative giudiziali) che devono essere intraprese per la disalimentazione, sia dei casi di esonero dall'obbligo dei versamenti di cui all'art. 43 TIVG in caso di ritardata o mancata disalimentazione; in tal modo, si giustifica anche il tetto massimo previsto (ritenuto peraltro congruo anche dal giudice), la cui finalità è quella di evitare che l'impresa di distribuzione faccia ricorso all'azione giudiziaria al fine di procedere alla disalimentazione fisica del punto di riconsegna se non come *extrema ratio*;
- e.2) appare invece coerente con il principio di cooperazione tra utente della rete e impresa di distribuzione, la richiesta di imporre all'utente che ha chiesto la cessazione amministrativa per morosità del cliente, di fornire all'impresa di distribuzione i documenti comprovanti l'inadempimento del cliente; ciò al fine di poter meglio gestire le iniziative giudiziarie, sebbene siano disponibili all'impresa di distribuzione rimedi che non richiedono

- necessariamente una tale dimostrazione (si pensi ad esempio a un'azione possessoria avente a oggetto il misuratore alloggiato presso il cliente);
- e.3) appare, infine, ragionevole anche la richiesta di riconoscere all' esercente il servizio di *default* la facoltà di attivare il FUI per il cliente che abbia regolarizzato la propria posizione con il precedente venditore, qualora il cliente soddisfi i restanti requisiti per beneficiare del FUI; in tale caso, infatti, viene meno l'unica circostanza che aveva determinato l'attivazione del servizio di *default* in luogo del FUI, vale a dire la situazione di morosità del cliente.

RITENUTO CHE:

- sia necessario, anche alla luce della rilevanza del fenomeno della morosità, rafforzare l'attuale disciplina di contrasto alla morosità, con le tutele ai clienti finali sopra evidenziate;
- sia opportuno, con riferimento alle tematiche relative al *contratto di fornitura in essere*:
 - a.1) modificare ed integrare la disciplina della morosità del settore dell'energia elettrica e del settore del gas naturale al fine di:
 - chiarire che gli obblighi in tema di costituzione in mora sono riferiti a ciascuna fattura non pagata dal cliente;
 - prevedere che, nei 90 giorni successivi a una richiesta di sospensione per morosità relativa al medesimo cliente, le tempistiche di costituzione in mora siano ridotte;
 - a.2) al fine di incrementare la possibilità per il cliente finale di richiedere la rateizzazione delle fatture, modificare le vigenti condizioni previste per i clienti serviti nei regimi di tutela prevedendo:
 - l'allungamento del termine per presentare la richiesta di rateizzazione;
 - l'uniformazione dell'intera disciplina tra i due settori dell'energia elettrica e del gas naturale;
 - a.4) con riferimento alle attività del distributore, modificare ed integrare la disciplina della morosità al fine di:
 - responsabilizzare maggiormente, con riferimento sia al settore dell'energia elettrica che al settore del gas naturale, l'impresa di distribuzione nell'ambito delle procedure relative alla sospensione della fornitura; a tal fine, sia necessario prevedere, in particolare di:
 - i. definire i livelli degli indennizzi che l'impresa di distribuzione deve riconoscere in caso di mancato rispetto dei termini previsti dalla regolazione;

- iii. disporre la sospensione dei termini di pagamento del servizio di trasporto/distribuzione relativamente ai punti per i quali l'impresa non ha effettuato gli interventi di sospensione o di interruzione nei termini previsti dalla regolazione (fino alla data di esecuzione dell'intervento medesimo); prevedere al contempo che, a seguito dell'intervento, il venditore sia tenuto a pagare il 50% degli importi relativi all'erogazione del servizio da parte dell'impresa di distribuzione con riferimento al periodo compreso tra il termine previsto dalla regolazione e l'intervento medesimo;
- disporre, con riferimento alla regolazione del gas naturale, di:
 - iv. modificare la CMI, stabilendo tuttavia di non incrementare il livello della $CSS_{i,m}$ anche in ragione dell'assenza di dati che possano considerare l'impatto dell'incremento di tale livello effettuato a decorrere dall'1 ottobre 2014;
 - v. riconoscere all'impresa di distribuzione la facoltà di offrire all'utente extra-capacità di sospensione, fissando un limite massimo all'importo eventualmente richiesto;
- con riferimento al settore dell'energia elettrica, integrare l'attuale disciplina al fine di considerare specifici interventi in caso di misuratori non telegestiti o qualora i medesimi misuratori telegestiti non diano esito alla richiesta di sospensione da remoto; in tali casi, sia opportuno prevedere, in particolare, che l'impresa di distribuzione evidenzi al venditore la possibilità di effettuare l'intervento di interruzione dell'alimentazione del punto di prelievo, indicandone il relativo costo affinché il venditore possa optare per questa alternativa, ferma restando la possibilità di risolvere il contratto con il cliente finale;
- a.5) nelle situazioni di mancata coincidenza tra l'utente della rete e la controparte commerciale del cliente, definire una specifica disciplina applicabile nei casi in cui l'utente della rete, da cui si approvvigiona la controparte commerciale, intenda agire in autotutela nei confronti di quest'ultimo; in particolare, sia opportuno, al fine di non compromettere la continuità della fornitura del cliente finale a causa di inadempimenti del suo venditore, consentire all'utente della rete di estinguere il diritto di prelievo acquisito presso il punto del cliente anche in caso di esercizio dell'eccezione di inadempimento (in tale caso, l'utente potrà chiedere un nuovo *switching* qualora il venditore abbia regolarizzato la propria posizione); a tal fine, sia necessario:
 - introdurre specifici obblighi di comunicazione da parte della controparte commerciale nei confronti del cliente titolare del punto sia nell'ambito delle clausole del contratto di vendita, sia attraverso specifiche comunicazioni;
 - integrare la disciplina relativa alle procedure di *switching*, contemplando, tra le cause di estinzione del diritto dell'utente presso un determinato punto in cui

- aveva ottenuto accesso, la sospensione o la risoluzione del rapporto contrattuale tra l'utente della rete e la controparte commerciale, venditore del cliente che dall'utente si approvvigiona;
- prevedere, nel caso si perfezioni l'estinzione del diritto dell'utente nei termini di cui al precedente alinea, l'attivazione dei servizi di ultima istanza;
- sia opportuno, relativamente alle tematiche inerenti al *cambio del venditore*:
 - b.1) per quanto riguarda lo *switching* con riserva
 - allineare le tempistiche dell'istituto dello *switching* con riserva a quelle dello *switching* ordinario, stabilendo al contempo:
 - per il settore del gas naturale, che tale intervento risulti coordinato con la revisione delle tempistiche dello *switching* prevista nel documento per la consultazione 251/2014/R/gas, revisione che ha l'obiettivo – anche alla luce dell'avvenuta standardizzazione dei relativi flussi informativi, entrata in vigore l'1 aprile 2014 – di ridurre tutte le tempistiche degli scambi informativi tra soggetti richiedenti lo *switching* e impresa di distribuzione, in modo tale da poter avere, tra la data ultima per la presentazione della richiesta di *switching* e la data di decorrenza dello *switching*, un lasso di tempo non superiore alle tre settimane, confermando l'avvio vincolato al primo giorno del mese; in tale ambito, prevedere al contempo una razionalizzazione del processo nella sua interezza, prevedendo un conteggio dei tempi basati sui giorni lavorativi;
 - per il settore dell'energia elettrica, che la suddetta revisione avvenga in coerenza con quella delle tempistiche relative allo *switching* che sarà definita nell'ambito del processo di reingegnerizzazione dello *switching* previsto per il SII;
 - inserire ulteriori informazioni in merito al mercato di provenienza e alle eventuali richieste di sospensione o di *switching* che hanno interessato il punto nei 12 mesi precedenti la richiesta di *switching* con riserva, da mettere a disposizione del venditore, in ragione degli approfondimenti effettuati con il Garante;
 - b.3) prevedere, con riferimento alla cessione del credito in caso di uscita dai servizi di ultima istanza (elettricità e gas), specifici interventi, a modifica dell'attuale disciplina, al fine di:
 - uniformare la disciplina prevista per il servizio di salvaguardia a quella del servizio di *default*, indicando tra l'altro la possibilità del venditore entrante di revocare lo *switching* sulla base delle informazioni che l'impresa dovrà mettere a disposizione del medesimo venditore;
 - definire, per entrambi i settori, un termine per il pagamento del credito ceduto da parte del venditore entrante, chiarendo al contempo che la regolazione di tali partite avvenga tra l'esercente il servizio di ultima istanza e l'utente della rete;

- b.5) per quanto riguarda il sistema indennitario:
- rimandare a successivo provvedimento la definizione di una disciplina unitaria del sistema indennitario per il settore dell'energia elettrica e del gas naturale; nell'ambito della suddetta disciplina saranno definiti, tra l'altro, i criteri di quantificazione del livello dell'indennizzo e l'ambito di applicazione anche per il settore del gas naturale, le modifiche dell'attuale disciplina del sistema indennitario per il settore dell'energia elettrica, volte ad una sua semplificazione in ragione della disponibilità dei dati nell'RCU e la data, non precedente alla piena operatività del SII, a partire dalla quale tale nuova disciplina entrerà in vigore;
 - introdurre, relativamente all'attuale disciplina del sistema indennitario del settore dell'energia elettrica, specifiche modifiche, stabilendo tra l'altro che, in ragione della specificità delle medesime, sia derogata la procedura di consultazione del Regolamento;
- con riferimento alle altre tematiche segnalate dai soggetti che hanno risposto alla consultazione, sia opportuno dettagliare la regolazione relativa ai depositi cauzionali per i regimi di tutela modificando il TIV e il TIVG, al fine di prevedere l'incremento del livello del deposito cauzionale per i clienti che non hanno diritto al *bonus*, con specifico riferimento a casi di morosità reiterata (tematica c.2);
 - con riferimento alle esigenze di integrazione della disciplina del servizio di default, introdurre: obblighi di cooperazione tra impresa di distribuzione e l'utente che ha chiesto la cessazione amministrativa per morosità del cliente relativamente alla documentazione dimostrante l'inadempimento di quest'ultimo (tematica e.2); la facoltà per l'esercente il servizio di *default* di attivare il FUI nei confronti del cliente finale che abbia regolarizzato la sua posizione nei confronti dell'utente che aveva chiesto la cessazione amministrativa per morosità, qualora ricorrano gli altri requisiti per beneficiare del FUI (tematica e.3).

RITENUTO, PERTANTO, NECESSARIO:

- modificare ed integrare, relativamente al settore dell'energia elettrica:
 - la disciplina relativa alla morosità al fine di recepire quanto sopra evidenziato con riferimento alle tematiche a.1), a.4), a.5), stabilendo al contempo di procedere ad una ampia opera di riorganizzazione e semplificazione del testo di cui all'Allegato A della deliberazione ARG/elt 4/08, specie con riferimento alle parti del testo che, successivamente alla sua entrata in vigore, sono state oggetto di numerose modifiche o che risultano, anche alla luce degli interventi di cui al presente provvedimento, ormai superate; a tale fine, opportuno procedere alla semplificazione e al riordino della struttura dell'Allegato A della deliberazione ARG/elt 4/08, adottando una nuova versione del *Testo integrato della morosità elettrica* (TIMOE) e definendo una tavola di concordanza rispetto alla

- numerazione degli articoli e dei commi all'Allegato A della deliberazione ARG/elt 04/08 in vigore fino all'entrata in vigore del presente provvedimento;
- la disciplina di regolazione del servizio di maggior tutela di cui al TIV, al fine di recepire quanto sopra evidenziato con riferimento alle tematiche a.2) e alle altre tematiche segnalate dai soggetti in tema di deposito cauzionale;
 - la disciplina relativa allo *switching* di cui alla deliberazione ARG/elt 42/08 con specifico riferimento alla tematica a.5) nonché al fine di omogeneizzare tale delibera alle nuove definizioni del TIMOE; prevedendo altresì che gli interventi di cui alle tematiche b.1) e b.3) siano disciplinati nel TIMOE;
 - l'attuale disciplina di cui all'Allegato B della deliberazione 191/09 al fine di recepire le modifiche immediate relative al sistema indennitario di cui alla tematica b.5);
- modificare ed integrare, relativamente al settore del gas naturale:
 - la disciplina relativa alla morosità di cui al TIMG al fine di recepire quanto sopra evidenziato con riferimento alle tematiche a.1), a.4), a.5);
 - la disciplina di regolazione del servizio di tutela di cui al TIVG, al fine di recepire quanto sopra evidenziato con riferimento alle tematiche a.2) e alle altre tematiche segnalate dai soggetti in tema di deposito cauzionale;
 - la disciplina relativa allo *switching* di cui alla deliberazione 138/04 con specifico riferimento alla tematica a.5) nonché al fine di ridurre le tempistiche relative allo *switching*, prevedendo altresì che gli interventi di cui alle tematiche b.1) e b.3) siano disciplinati rispettivamente nel TIMG e nel TIVG.

RITENUTO, INOLTRE, OPPORTUNO:

- non dare seguito alla richiesta, avanzata dalle associazioni di consumatori, relativa alla tematica di cui alla lettera a.3), di integrare l'attuale regolazione per prevedere che, in caso di presentazione di un reclamo allo Sportello o in caso di procedura conciliativa, non possa essere effettuata una richiesta di sospensione della fornitura, prevedendo al contempo che, al fine di garantire che le risposte fornite dai venditori siano pienamente esaustive circa la correttezza della fatturazione, con successivo provvedimento siano rafforzati gli obblighi già contenuti nel TIQV agli articoli 10 e 12, attraverso l'individuazione di elementi minimi specifici relativi alle risposte ai reclami in tema di fatturazione;
- non integrare la disciplina della sospensione della fornitura (elettrica e gas) dettagliando le ipotesi contemplate dalla Legge Fallimentare – cfr. la tematica richiamata alla lettera a.6) in quanto la regolazione vigente risulta sufficientemente chiara e già applicabile anche a tali ipotesi;
- non dare seguito, con riferimento alla tematica b.2), agli orientamenti relativi a possibili sistemi di carattere mutualistico al fine di permettere la cessione del credito o forme alternative in caso di *switching* del cliente finale;

- non effettuare, con riferimento agli *altri casi specifici*, alcun intervento volto a condizionare l'attivazione della fornitura o la voltura di un nuovo cliente finale al preventivo pagamento della morosità eventualmente maturata dal precedente titolare del punto medesimo;
- non prevedere, relativamente alle altre tematiche segnalate dai soggetti che hanno risposto alla consultazione, né l'introduzione dell'istituto del blocco dello *switching* (tematica c.1), né l'introduzione di meccanismi di preventivo accertamento delle cause della morosità cui subordinare la sospensione della fornitura (tematica d);
- non dare seguito alle restanti richieste di riformare la regolazione del servizio di *default* (tematica e.1).

RITENUTO, INFINE, OPPORTUNO:

rinvia a successivi provvedimenti

- con riferimento alla tematica a.4) e relativamente agli interventi volti ad incentivare la corretta gestione delle attività di sospensione della fornitura da parte del distributore, la definizione di appositi meccanismi di penalità e (premi) nei confronti dell'impresa di distribuzione relativamente alle prestazioni previste dalla regolazione in tema di sospensione della fornitura, stabilendo al contempo che sia definito un apposito monitoraggio sulle suddette prestazioni;
- sempre con riferimento alla tematica a.4) e relativamente agli interventi sul gas naturale, la definizione di aree più ampie per il calcolo della $CSS_{i,m}$, anche in ragione dell'esigenza segnalata dagli operatori di considerare l'evoluzione degli ambiti territoriali delle imprese di distribuzione;
- la standardizzazione dei flussi in relazione alla tematica b.3) relativa alla cessione del credito per le uscite dal servizio di salvaguardia e il servizio di *default*;
- relativamente alla tematica b.4), la definizione di specifiche banche dati relative agli inadempimenti contrattuali da parte dei clienti finali, al fine di effettuare ulteriori approfondimenti anche in ragione delle osservazioni effettuate delle associazioni dei consumatori sul tema; in particolare i suddetti approfondimenti saranno volti a:
 - analizzare e quantificare l'impatto in termini di riduzione dei prezzi per i clienti regolari nei pagamenti che tale intervento può produrre;
 - valutare ulteriori interventi volti a limitare l'inserimento nell'elenco di clienti che risultano morosi per motivi legati al non corretto funzionamento del mercato;
 - assicurare la maggiore coerenza possibile nei criteri di costruzione di altre banche dati definite dal Garante, pur tenendo in opportuna considerazione le specificità dei diversi settori;
- la valutazione sulla possibilità e l'opportunità di introdurre rimedi di tutela che, sebbene diversi dal blocco dello *switching*, costituiscano comunque misure radicali da applicare in caso di grave, reiterata e conclamata morosità del cliente finale, da

condurre anche alla luce degli esiti di un primo periodo di applicazione del presente provvedimento

DELIBERA

Articolo 1 *Approvazione TIMOE*

- 1.1 L'Allegato A alla deliberazione ARG/elt 4/08 è sostituito con l'Allegato A – *Testo integrato della morosità elettrica (TIMOE)* alla presente deliberazione, contenente altresì una tavola di concordanza della nuova numerazione rispetto alla numerazione in vigore fino all'adozione del presente provvedimento.
- 1.2 Ai fini della definizione delle partite di competenza del periodo anteriore all'entrata in vigore del presente provvedimento, sono fatte salve e trovano applicazione le disposizioni di cui all'Allegato A alla deliberazione ARG/elt 4/08, come risultanti dal testo antecedente all'adozione del presente provvedimento.

Articolo 2 *Modifiche al TIMG*

- 2.1 L'articolo 1 è integrato nei seguenti termini:
 - a) nella definizione **capacità settimanale di sospensione residua** dopo le parole “del servizio di distribuzione;” sono aggiunte le parole “tale capacità non comprende l'ulteriore capacità mensile di sospensione di cui al comma 5.11;”
 - b) nella definizione **capacità mensile di interruzione (CMI)** le parole “nel periodo marzo 2013 – febbraio 2014” sono sostituite con le parole “nel periodo compreso tra il tredicesimo e il penultimo mese precedente il mese *m*”;
 - c) dopo la definizione **fatturazione di importi anomali** sono aggiunte le seguenti definizioni:

“**RQDG** è la Parte I del TUDG relativa alla Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019;
TUDG è il Testo unico delle disposizioni della Regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019.”.
- 2.2 L'articolo 4 è modificato ed integrato nei seguenti termini:
 - a) il comma 4.1 è sostituito dal seguente comma:

“4.1 Ai fini dell’applicazione delle disposizioni di cui alla presente Sezione 1 l’esercente la vendita è tenuto, con riferimento a tutte le fatture non pagate, ad effettuare la costituzione in mora del cliente finale mediante comunicazione scritta a mezzo raccomandata, in cui devono essere almeno indicati:

- a) il termine ultimo entro cui il cliente è tenuto a provvedere al pagamento, evidenziando:
 1. la data (gg/mm/aa) a partire dalla quale tale termine è calcolato;
 2. se la data di cui al punto 1. corrisponde alla data di emissione o alla data di invio della comunicazione di costituzione in mora;
 3. le previsioni regolatorie relative ai termini che l’esercente la vendita deve rispettare;
- b) il termine decorso il quale, in costanza di mora, l’utente del servizio di distribuzione provvederà ad inviare all’impresa di distribuzione la richiesta di *Chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità*;
- c) le modalità con cui il cliente può comunicare l’avvenuto pagamento;
- d) che il cliente finale ha diritto ad un indennizzo automatico nel caso in cui la fornitura sia stata sospesa per morosità nonostante il mancato rispetto di uno dei seguenti termini:
 1. termine ultimo entro cui il cliente è tenuto a provvedere al pagamento;
 2. termine massimo tra la data di emissione della comunicazione di costituzione in mora e la data di consegna al vettore postale qualora l’esercente la vendita non sia in grado di documentare la data di invio della raccomandata;
 3. termine minimo tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta all’impresa distributrice di *Chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità.*”

b) il comma 4.2 è sostituito dal seguente comma:

“4.2 Qualora non si ricada nel vincolo temporale di cui al comma 4.2bis, i termini di cui al comma 4.1 non possono comunque essere:

- a) relativamente al termine di pagamento di cui al comma 4.1, lettera a), inferiori a 15 giorni solari dall’invio al cliente finale della relativa raccomandata, oppure a 10 giorni solari dal ricevimento, da parte dell’esercente la vendita, della ricevuta di avvenuta consegna al cliente finale della comunicazione di costituzione in mora trasmessa tramite posta elettronica certificata, oppure a 20 giorni solari dalla data di emissione della comunicazione scritta di costituzione in mora qualora l’esercente la vendita non sia in grado di documentare la data di invio della suddetta comunicazione;

- b) relativamente al termine di cui al comma 4.1 lettera b) decorso il quale l'utente del servizio di distribuzione può inviare all'impresa di distribuzione la richiesta di *Chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità*, inferiori a 3 giorni lavorativi decorrenti dalla scadenza del termine di cui al comma 4.1, lettera a);
 - c) relativamente al termine di cui al comma 4.1, lettera d), punto 2, per la consegna al vettore postale, qualora l'esercente la vendita non sia in grado di documentare la data di invio della raccomandata superiori a 3 giorni lavorativi decorrenti dalla data di emissione della comunicazione di costituzione in mora, ferma restando la facoltà per l'esercente la vendita di consegna al vettore postale entro un termine non superiore a 5 giorni lavorativi qualora anche il termine ultimo di 20 giorni solari di cui alla precedente lettera a) sia aumentato di un numero di giorni lavorativi pari alla differenza tra il termine di consegna osservato e il termine minimo di 3 giorni lavorativi.”
- c) dopo il comma 4.2 è inserito il seguente comma 4.2bis:
- “4.2bis Nei 90 giorni successivi alla data dell'ultima richiesta di sospensione della fornitura per morosità, i termini di cui al comma 4.2 non possono comunque essere:
- a) relativamente al termine di pagamento di cui al comma 4.1, lettera a), inferiori a 7 giorni solari dall'invio al cliente finale della relativa raccomandata, oppure a 5 giorni solari dal ricevimento, da parte dell'esercente la vendita, della ricevuta di avvenuta consegna al cliente finale della comunicazione di costituzione in mora trasmessa tramite posta elettronica certificata, oppure a 10 giorni solari dalla data di emissione della comunicazione scritta di costituzione in mora qualora l'esercente la vendita non sia in grado di documentare la data di invio della suddetta comunicazione;
 - b) relativamente al termine di cui al comma 4.1 lettera b) decorso il quale l'utente del servizio di distribuzione può inviare all'impresa di distribuzione la richiesta di *Chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità*, inferiori a 2 giorni lavorativi decorrenti dalla scadenza del termine di cui al comma 4.1, lettera a);
 - c) relativamente al termine di cui al comma 4.1, lettera d), punto 2, per la consegna al vettore postale, qualora l'esercente la vendita non sia in grado di documentare la data di invio della raccomandata, superiori a 2 giorni lavorativi decorrenti dalla data di emissione della comunicazione di costituzione in mora, ferma restando la facoltà per l'esercente la vendita di consegna al vettore postale entro un termine non superiore a 3 giorni lavorativi qualora anche il termine ultimo di 10 giorni solari di

cui alla precedente lettera a) sia aumentato di un numero di giorni lavorativi pari alla differenza tra il termine di consegna osservato e il termine minimo di 2 giorni lavorativi.”;

- d) al comma 4.4, lettera b) le parole “*il richiedente*” sono sostituite con le parole “*il cliente finale*”.

2.3 Dopo il comma 5.10 sono inseriti i seguenti commi:

“5.11 Qualora la capacità settimanale di sospensione residua sia stata completamente allocata, l’impresa di distribuzione può mettere a disposizione, in maniera non discriminatoria e secondo le modalità dalla medesima definite, ulteriore capacità mensile di sospensione rispetto al CMS_m. Il prezzo della suddetta prestazione accessoria non può essere superiore a quanto applicato dalla medesima impresa di distribuzione per la prestazione di *Chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità*, incrementato del 30%.

5.12 Qualora l’impresa di distribuzione intenda avvalersi della facoltà di cui al comma 5.11, entro il 30 settembre di ogni anno è tenuta a pubblicare, sul proprio sito internet il prezzo della prestazione accessoria e le modalità di messa a disposizione in vigore nei 12 mesi successivi.”.

2.4 Al comma 7.1 dopo le parole “a seguito del pagamento da parte del cliente finale delle somme dovute” sono inserite le parole “relativamente a tutte le fatture che hanno comportato la richiesta di sospensione”.

2.5 L’articolo 8 è sostituito dal seguente articolo:

“Articolo 8

Effetti della chiusura del punto di riconsegna sullo switching dei clienti finali

8.1 Qualora l’impresa di distribuzione riceva una richiesta di accesso per sostituzione nella fornitura formulata ai sensi dell’articolo 14 della deliberazione 138/04, nella quale sia manifestata la volontà di avvalersi della possibilità di esercizio di revoca di cui al comma 8.2, è tenuta a comunicare al richiedente, entro 5 (cinque) giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta di accesso:

- a) se il punto di riconsegna risulta chiuso a seguito dell’intervento di *Chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità* di cui all’Articolo 6.
- b) il mercato di provenienza del punto, distinguendo tra mercato libero e servizi di ultima istanza;

- c) le date delle eventuali richieste di sospensione al netto di quelle revocate per motivi diversi dal pagamento, oltre a quella eventualmente in corso, presentate negli ultimi 12 mesi precedenti la data della richiesta di accesso per sostituzione in corso;
- d) le date delle eventuali richieste di accesso per sostituzione, oltre a quella eventualmente in corso, eseguite negli ultimi 12 mesi precedenti la data della richiesta di accesso per sostituzione in corso;
- e) l'accessibilità o meno del punto di riconsegna.

8.2 Entro 2 (due) giorni lavorativi dal ricevimento della comunicazione di cui al comma 8.1, l'utente del servizio di distribuzione può revocare la richiesta di accesso, dandone contestuale comunicazione all'impresa di distribuzione e all'utente del servizio di distribuzione destinatario della comunicazione di recesso di cui al comma 14.2 della deliberazione 138/04. La revoca è efficace solo se l'impresa di distribuzione non ha già ricevuto la richiesta di Cessazione amministrativa del servizio di distribuzione di cui all'Articolo 16 della deliberazione 138/04, a seguito di risoluzione del contratto di fornitura dovuta all'esercizio del recesso da parte del cliente finale, finalizzato al cambio del fornitore.

8.3 Qualora un punto di riconsegna oggetto di una richiesta di accesso per sostituzione nella fornitura risulti chiuso a seguito dell'intervento di *Chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità* e nei casi in cui l'utente non si avvalga della facoltà di cui al comma precedente, l'impresa di distribuzione è tenuta a dare seguito alla richiesta di accesso, riattivando alla data di efficacia della sostituzione ovvero alla prima data successiva indicata dal cliente finale, la fornitura del cliente finale in precedenza sospesa.

8.4 L'impresa di distribuzione deve dare seguito ad una richiesta di *Chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità*, se presentata nei termini di cui al comma 8.5, anche nei casi in cui tale richiesta venga formulata dall'utente del servizio di distribuzione in data successiva ad una richiesta di accesso per sostituzione nella fornitura formulata da altro utente del servizio di distribuzione, fatte salve le disposizioni di cui al precedente comma.

8.5 Qualora il punto di riconsegna sia oggetto di una richiesta di accesso per sostituzione nella fornitura ai sensi dell'articolo 14 della deliberazione 138/04, l'impresa di distribuzione esegue la richiesta di *Chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità* solo nel caso in cui la stessa sia pervenuta, da parte dell'utente del servizio di distribuzione uscente, entro le ore 14:00 del mercoledì della prima settimana del mese precedente alla data di efficacia della sostituzione.”

2.6 Dopo il comma 13.6 è aggiunto il seguente comma:

“13.7 Al fine di agevolare le iniziative giudiziarie di cui all’articolo 13bis, l’utente della distribuzione che ha ottenuto la *Cessazione amministrativa per morosità a seguito di impossibilità di interruzione dell’alimentazione del punto di riconsegna*, trasmette tramite PEC all’impresa di distribuzione, entro 15 giorni dalla comunicazione dell’esito positivo di cui al comma 13.5:

- a) copia delle fatture non pagate;
- b) copia della documentazione relativa alla costituzione in mora del cliente finale;
- c) copia della risoluzione del contratto con il cliente finale;
- d) copia del contratto di fornitura o dell’ultima fattura pagata;
- e) documento di sintesi attestante l’ammontare del credito insoluto, nonché ulteriore documentazione idonea a evidenziare la situazione di morosità del cliente finale.”.

2.7 Al comma 13bis.5 dopo le parole “gli oneri” sono aggiunte le parole “effettivamente sostenuti”.

2.8 Dopo l’articolo 13bis sono inseriti i seguenti articoli:

“Articolo 13ter

Indennizzi a favore dell’utente del servizio di distribuzione

13ter.1 Le disposizioni di cui al presente articolo si applicano nei casi di mancato intervento da parte dell’impresa di distribuzione relativamente ai casi di cui al successivo comma 13ter.2. L’impresa di distribuzione non è tenuta a corrispondere gli indennizzi di cui al presente articolo qualora il mancato intervento sia riconducibile ad una delle cause di cui al comma 58.1, lettera a) del RQDG, dandone comunicazione all’utente del servizio di distribuzione.

13ter.2 L’indennizzo di cui al presente articolo si applica nei casi di mancato rispetto delle tempistiche di cui:

- a) al comma 5.5 in merito al termine per la comunicazione all’utente del servizio di distribuzione del valore del $CSS_{i,m}$ a seguito della richiesta di sospensione della fornitura;
- b) al comma 6.2 in merito al termine ultimo per l’esecuzione dell’intervento di *Chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità*;
- c) al comma 6.3 in merito al termine per la comunicazione all’utente del servizio di distribuzione dell’esito dell’intervento di chiusura del punto;

- d) al comma 11.2 in merito al termine per la comunicazione all'utente del servizio di distribuzione delle richieste comprese nel valore del CIS_{i,m} a seguito della richiesta di interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna;
- e) al comma 11.2, lettera b) in merito al termine ultimo per l'esecuzione dell'intervento di *Interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna*;
- f) al comma 11.3 in merito al termine per la comunicazione all'utente del servizio di distribuzione dell'esito dell'intervento di interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna;
- g) al comma 13.5 in merito al termine per la comunicazione all'utente del servizio di distribuzione dell'esito della prestazione di cessazione amministrativa a seguito di impossibilità di interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna.

13ter.3 Gli importi base degli indennizzi sono fissati pari a:

- a) 50 € nei casi di cui al comma 13ter.2, lettere a), c), d), f) e g);
- b) i valori fissati dalla Tabella 1, negli altri casi di cui al comma 13ter.2.

13ter.4 L'impresa distributrice è tenuta al versamento all'utente del servizio di distribuzione degli indennizzi di cui al comma 13ter.3 in modo crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione. In particolare, se l'esecuzione avviene:

- a) oltre il termine previsto, ma entro un tempo doppio, è corrisposto l'indennizzo pari all'importo base;
- b) oltre un tempo doppio rispetto al termine previsto, ma entro un tempo triplo, è corrisposto l'indennizzo pari al doppio dell'importo base;
- c) oltre un tempo triplo rispetto al termine previsto, è corrisposto l'indennizzo pari al triplo dell'importo base.

Articolo 13quater

Disposizioni in tema di fatturazione del servizio di distribuzione nei casi di applicazione degli indennizzi

13quater.1 Qualora l'utente del servizio di distribuzione abbia diritto agli indennizzi di cui al comma 13ter.2, lettere b) ed e), l'impresa distributrice provvede a non fatturare o a stornare le fatture eventualmente già emesse, con riferimento a ciascun punto di riconsegna oggetto dell'indennizzo, per il servizio di distribuzione, misura e relativa commercializzazione erogato ivi comprese le componenti addizionali, a decorrere dal termine ultimo in cui doveva avvenire la prestazione e fino alla data di esecuzione della medesima.

13quater.2 A seguito dell'esecuzione della prestazione, l'impresa distributrice fattura un ammontare pari al 50% dei corrispettivi relativi al servizio di distribuzione misura e relativa commercializzazione in precedenza non fatturati ai sensi del comma 13quater.1.

13quater.3 L'impresa distributrice:

- a) è comunque tenuta a versare le componenti aggizionali della tariffa di distribuzione senza considerare il limite del 50% pagato ai sensi del comma 13quater.2;
- b) non può richiedere il recupero degli oneri derivanti dalle previsioni di cui al presente articolo tramite i meccanismi di perequazione definiti ai sensi della regolazione dell'Autorità."

2.9 L'articolo 19 è modificato e integrato nei seguenti termini:

- a) al comma 19.1 lettera d) le parole "dell'esercente la vendita" sono sostituite con le parole "dell'utente del servizio di distribuzione";
- b) dopo la lettera f) del comma 19.1 è aggiunta la seguente lettera:
"g) che in caso di *Cessazione amministrativa per morosità a seguito di impossibilità di interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna*, il venditore sarà tenuto a trasmettere all'impresa di distribuzione:
 - i) copia delle fatture non pagate;
 - ii) copia della documentazione relativa alla costituzione in mora del cliente finale;
 - iii) copia della risoluzione del contratto con il cliente finale;
 - iv) copia del contratto di fornitura o dell'ultima fattura pagata;
 - v) documento di sintesi attestante l'ammontare del credito insoluto, nonché ulteriore documentazione idonea a evidenziare la situazione di morosità del cliente finale."

c) Dopo il comma 19.1 sono aggiunti i seguenti commi:

- "19.2 L'esercente la vendita che non sia anche utente del servizio di distribuzione ne dà atto nell'ambito del contratto di vendita col cliente finale. Il contratto reca anche una clausola che ne condiziona risolutivamente l'efficacia all'eventuale applicazione delle disposizioni di cui al comma 27.bis della deliberazione 138/04, precisando altresì che, in tale caso:
- a. il contratto di fornitura continuerà a essere eseguito in coerenza coi termini previsti dall'articolo 27bis della deliberazione 138/04;
 - b. la fornitura verrà comunque garantita, qualora il cliente non abbia trovato un altro esercente la vendita, nell'ambito dei servizi di ultima istanza.

19.3 Ai fini dell'esercizio della facoltà di cui al comma 8.2 l'esercente la vendita deve prevedere espressamente, nel contratto di fornitura, che:

- a) l'impresa di distribuzione è tenuta a mettere a disposizione dell'utente il servizio di distribuzione le seguenti informazioni circa il punto di riconsegna oggetto della richiesta di cui all'articolo 8:
- i. l'eventuale chiusura del punto di riconsegna a seguito dell'intervento di *Chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità* di cui all'Articolo 6.
 - ii. il mercato di provenienza del punto, distinguendo tra mercato libero e servizi di ultima istanza;
 - iii. le date delle eventuali richieste di *Chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità*, oltre a quella eventualmente in corso, presentate negli ultimi 12 mesi precedenti la data della richiesta di accesso per sostituzione in corso;
 - iv. le date delle eventuali richieste di accesso per sostituzione, oltre a quella eventualmente in corso, eseguite negli ultimi 12 mesi precedenti la data della richiesta di accesso per sostituzione in corso;
 - v. l'accessibilità o meno del punto di riconsegna;
- b) qualora l'utente del servizio di distribuzione che ha presentato la richiesta di accesso per sostituzione eserciti la facoltà di cui al comma 8.2, a seguito delle informazioni di cui alla precedente lettera a) ricevute dall'impresa di distribuzione, non verrà data esecuzione al contratto di vendita e gli effetti del recesso dal contratto con il precedente venditore verranno meno ”.

2.10 Dopo l'articolo 20 è aggiunta la seguente tabella

Tabella n. 1 – Indennizzi a favore dell'utente del servizio di distribuzione ai sensi dell'articolo 13ter

<i>Tipologie di clienti</i>	<i>Rimborsi in € per esecuzione oltre il termine ma entro un tempo doppio</i>	<i>Rimborsi in € per esecuzione oltre il termine doppio ma entro un tempo triplo</i>	<i>Rimborsi in € per esecuzione oltre un tempo triplo</i>
Clienti finali con gruppo di misura fino alla classe G 6	35,00	70,00	105,00
Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G 10 alla classe G 25	70,00	140,00	210,00
Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G 40	140,00	280,00	420,00

Articolo 3
Modifiche al TIVG

3.1 Dopo il comma 5.2 sono aggiunti i seguenti commi:

“5.3 Gli ammontari del deposito cauzionale di cui al comma 5.2, lettera b) sono raddoppiati qualora si verifichi una delle seguenti condizioni:

- a) l'esercente la vendita abbia costituito in mora il cliente finale, con riferimento ad almeno due fatture, anche non consecutive, nei 365 giorni precedenti la data di emissione di una nuova fattura;
- b) il cliente finale non abbia pagato il deposito di cui al comma 5.2, lettera b) e l'esercente la vendita abbia costituito in mora il cliente finale, con riferimento ad almeno una fattura nei 365 giorni precedenti la data di emissione di una nuova fattura.

5.4 Nel caso in cui il cliente finale non versi il deposito cauzionale di cui al comma 5.3 eventualmente richiesto, l'esercente la vendita può chiedere all'impresa di distribuzione di procedere ai sensi delle disposizioni di cui al Titolo II del TIMG. In tali casi non si applicano le previsioni di cui al comma 5.2, lettera c) del medesimo provvedimento.”

3.2 Dopo l'articolo 12 è inserito il seguente articolo 12bis:

“Articolo 12bis

Rateizzazione delle somme dovute per la fornitura nel servizio di tutela

- 12bis.1 L' esercente la vendita è tenuto ad offrire ai clienti del servizio di tutela la possibilità di rateizzazione secondo le modalità e i criteri di cui al presente articolo.
- 12bis.2 L' esercente la vendita è tenuto ad informare il cliente finale della possibilità di rateizzazione, segnalandone altresì la facoltà all' interno della bolletta relativa al pagamento rateizzabile, nei seguenti casi:
- a) per i clienti per i quali la periodicità di fatturazione non è mensile qualora la bolletta contenente ricalcoli relativi a casi diversi di cui alle successive lettere b) e c) sia superiore al doppio dell' addebito più elevato fatturato nelle bollette emesse sulla base di consumi stimati ricevute successivamente alla precedente bolletta contenente ricalcoli, salvo il caso in cui la differenza fra l' addebito fatturato nella bolletta contenente il ricalcolo e gli addebiti fatturati nelle bollette emesse sulla base di consumi stimati sia attribuibile esclusivamente alla variazione stagionale dei consumi;
 - b) per tutti i clienti ai quali, a seguito di malfunzionamento del gruppo di misura per causa non imputabile al cliente, venga richiesto il pagamento di corrispettivi per consumi non registrati dal gruppo di misura;
 - c) per i clienti con un gruppo di misura accessibile a cui, a causa di una o più mancate letture, sia richiesto il pagamento di importi ricalcolati sulla base di consumi effettivi.
- 12bis.3 Il cliente finale può richiedere la rateizzazione:
- a) solo per somme oggetto di rateizzazione superiori a 50 euro;
 - b) con le modalità e le tempistiche indicate nella bolletta dall' esercente;
 - c) entro i dieci (10) giorni successivi dal termine fissato per il pagamento della medesima bolletta.
- 12bis.4 La rateizzazione si attua secondo le seguenti modalità:
- a) le somme oggetto di rateizzazione sono suddivise in un numero di rate successive di ammontare costante pari almeno al numero di bollette di acconto o stimate ricevute successivamente alla precedente bolletta contenente ricalcoli e comunque non inferiore a due;
 - b) le rate, non cumulabili, hanno una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, fatta salva la facoltà per l' esercente di imputare le rate a mezzo di documenti diversi dai documenti di fatturazione e di inviarle separatamente da questi ultimi;

- c) è facoltà dell' esercente richiedere il pagamento della prima rata entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta del cliente finale di cui al precedente comma 12bis.3 oppure entro la scadenza del termine per richiedere la rateizzazione; in tale ultimo caso, l' esercente provvede ad allegare alla fattura oggetto di rateizzazione la documentazione che permetta al cliente finale il pagamento della prima rata, oltre ad una comunicazione che informi il cliente stesso che il pagamento della suddetta rata equivale ad accettazione della rateizzazione in accordo a quanto previsto dal presente articolo;
- d) le somme oggetto di rateizzazione sono maggiorate del Tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea calcolato dal giorno di scadenza del termine fissato per il pagamento della bolletta.

12bis.5 L' esercente la vendita può negoziare con il proprio cliente finale un diverso accordo rispetto a quanto previsto al comma 12bis.4. In tali casi, la volontà del cliente finale deve essere manifestata espressamente.

12bis.6 Nel caso di cambio del fornitore, l' esercente la vendita ha facoltà di richiedere al cliente finale del servizio di tutela il pagamento dell' importo relativo alle rate non ancora scadute secondo una periodicità mensile. L' esercente la vendita, che intenda avvalersi di tale facoltà, è tenuto ad informarne il cliente finale nella bolletta relativa al pagamento rateizzabile o nella comunicazione con cui formalizza il piano di rateizzazione concordato.”

3.3 L' articolo 31 è modificato ed integrato nei termini di seguito indicati:

- a) al comma 31.2 dopo le parole “della medesima deliberazione” sono aggiunte le parole “, ivi compresi i casi di cui al comma 35.5quater;”;
- b) il comma 31.3 è sostituito dal seguente comma:
“31.3 La richiesta di attivazione del servizio di fornitura di ultima istanza:
 - a) deve essere presentata al FUI dall' impresa di distribuzione cui è connesso il punto di riconsegna, entro l' ottavo giorno lavorativo di ciascun mese successivo al termine ultimo di cui al comma 14.2 della deliberazione 138/04, al fine di garantire l' attivazione del servizio a partire dal primo giorno del mese successivo;
 - b) nei casi di cui al successivo comma 31.5, deve pervenire al FUI che occupa la posizione successiva nella graduatoria di cui al comma 6.6 dell' Allegato A deliberazione 418/2014/R/gas entro 1 (uno) giorno lavorativo successivo alla comunicazione di cui alla precedente lettera a), al fine di garantire l' attivazione del servizio a partire dal primo giorno del mese successivo.”;
- c) al comma 31.5:
 - le parole “entro 1 (uno) giorno lavorativo dal” sono sostituite con le parole “entro le ore 16 del giorno lavorativo successivo al”;

- le parole “deliberazione 362/2013/R/gas” sono sostituite con le parole “deliberazione 418/2014/R/gas”;
 - le parole “entro 1 (uno) giorno lavorativo dalla” sono sostituite dalle parole “entro il giorno di ricevimento della”;
- d) al comma 31.6, lettera b), le parole “comma 14.11 sono sostituite con le parole 15.5”;
- e) al comma 31.8, lettera b) dopo le parole “inizio della fornitura” sono aggiunte le parole “, comunque in tempo utile per l’inizio della fornitura”;
- f) al comma 31.10:
- dopo le parole “è tenuto a comunicare” è aggiunta la parola “mensilmente”;
 - le parole “2° giorno lavorativo di ciascun mese” sono sostituite con le parole “termine ultimo di cui al comma 14.2 della deliberazione 138/04”.

3.4 L’articolo 32 è modificato ed integrato nei termini di seguito indicati:

- a) al comma 32.5, lettera b), le parole “comma 14.11 sono sostituite con le parole 15.5”;
- b) al comma 32.6:
- dopo la parola “comunica” è aggiunta la parola “mensilmente”;
 - le parole “2° giorno lavorativo di ciascun mese” sono sostituite con le parole “termine ultimo di cui al comma 14.2 della deliberazione 138/04”;

3.5 Al comma 34.2 la lettera e) è sostituita dalla seguente lettera:

“e) le previsioni di cui ai commi 35.2, 35.3 e 35.5quater;”

3.6 All’articolo 35 sono effettuate le seguenti modifiche:

- a) al comma 35.1, lettera b), dopo le parole “che ne hanno diritto,” sono aggiunte le parole “, ivi compresi i casi di cui al comma 35.5quater”;
- b) al comma 35.5, lettera a) dopo le parole “per sospensione della fornitura” sono aggiunte le parole “, fatto salvo quanto previsto ai commi 35.5ter e 35.5quater”;
- c) il comma 35.5bis è sostituito dal seguente comma:

“35.5bis L’impresa di distribuzione che riceve, con riferimento ad un punto di riconsegna fornito dal FD_D, la comunicazione di revoca di cui al comma 10.6 del TIMG, comunica al FD_D entro 2 (due) giorni lavorativi dal ricevimento della comunicazione, la revoca della procedura di interruzione dell’alimentazione del punto di riconsegna.”

- d) dopo il comma 35.5bis sono aggiunti i seguenti commi:

“ 35.5ter L’FD_D:

- a) qualora non abbia costituito in mora, ai sensi dell’articolo 4 del TIMG, il cliente finale titolare del punto di riconsegna oggetto della comunicazione di cui al comma 35.5bis, entro 3 (tre) giorni lavorativi dal ricevimento della comunicazione medesima dà comunicazione dello stato di non morosità del cliente finale, tramite PEC, all’impresa di distribuzione;
- b) qualora abbia costituito in mora, ai sensi dell’articolo 4 del TIMG, il cliente finale titolare del punto di riconsegna, può procedere ai sensi dell’articolo 5 del TIMG.

35.5quater Nei casi di cui al comma 35.5ter, lettera a):

- a) con riferimento ad un punto di riconsegna di cui al comma 30.1, lettera a1), qualora non pervenga una richiesta di accesso per sostituzione ai sensi dell’articolo 14 della deliberazione 138/04, l’impresa di distribuzione attiva alla prima data utile il FUI secondo le modalità di cui all’articolo 31;
- b) con riferimento ad un punto di riconsegna di cui al comma 30.1, lettera b), punti i., il punto di riconsegna continua ad essere servito dal FD_D e si applicano le disposizioni di cui al comma 35.4 con decorrenza dalla data della comunicazione del FD_D ai sensi del comma 35.5ter, lettera a).”

3.7 All’articolo 39bis sono effettuate le seguenti modifiche:

- a) al comma 39bis.2 le parole “dell’utente richiedente” sono sostituite con le parole “dell’utente della distribuzione richiedente, anche se diverso dall’esercente la vendita”;
- b) al comma 39bis.4 le parole “al venditore entrante” sono sostituite con le parole “all’utente entrante”;
- c) il comma 39bis.6 è sostituito dal seguente comma:
“39bis.6 Per il credito acquistato ai sensi del presente articolo, l’utente entrante corrisponde al FD_D, entro 45 giorni dalla notifica della cessione del credito, una somma pari al 100% delle somme esposte nella fattura a titolo di corrispettivo.”.

3.8 Al comma 39ter.1:

- a) le parole “entro 6 (sei) giorni” sono sostituite con le parole “entro 5 (cinque) giorni”;
- b) le parole “di cui al comma 28.1, lettera b)” sono sostituite con le parole “di cui al comma 14.2”.

3.9 Al comma 42.6 dopo le parole “inviano all’Autorità” sono aggiunte le parole “e alla Cassa, per quanto di sua competenza,”:

Articolo 4
Modifiche al TIV

- 4.1 Al comma 1.1 dopo la definizione **TIME** è aggiunta la seguente definizione:
“**TIMOE (Testo Integrato morosità Elettrica)** è l’allegato A alla deliberazione 258/2015/R/COM recante Testo Integrato della Morosità Elettrica;” .
- 4.2 Ai commi 7.3 e 7.4 le parole “della deliberazione ARG/elt 04/08” sono sostituite con le parole “del TIMOE”.
- 4.3 Al comma 7.6 dopo le parole “bolletta utile successiva.” sono aggiunte le seguenti parole “La suddetta restituzione non si applica nei casi di cui al comma 12.7.”
- 4.4 Dopo il comma 12.6 sono aggiunti i seguenti commi:
“12.7 Gli ammontari del deposito cauzionale di cui al comma 12.1 sono raddoppiati qualora si verifichi una delle seguenti condizioni:
a) l’ esercente la vendita abbia costituito in mora il cliente finale, con riferimento ad almeno due fatture, anche non consecutive, nei 365 giorni precedenti la data di emissione di una nuova fattura;
b) il cliente finale non abbia adempiuto alle previsioni di cui al comma 12.1 e l’ esercente la vendita abbia costituito in mora il cliente finale, con riferimento ad almeno una fattura nei 365 giorni precedenti la data di emissione di una nuova fattura.
- 12.8 Le disposizioni di cui al comma 12.7 si applicano altresì nei casi di cui al comma 12.4. In tali casi, il cliente finale è tenuto a versare anche le rimanenti rate di cui al comma 12.5 in un’ unica soluzione.
- 12.9 Nel caso in cui il cliente finale non versi il deposito cauzionale ai sensi dei commi 12.7 e 12.8 eventualmente richiesto, l’ esercente la vendita può chiedere all’ impresa di distribuzione di procedere ai sensi delle disposizioni di cui al Titolo II del TIMOE. In tali casi non si applicano le previsioni di cui al comma 4.3, lettera c) del medesimo provvedimento.”
- 4.5 Dopo l’ articolo 13 è aggiunto il seguente articolo:

“Articolo 13bis

Rateizzazione delle somme dovute per la fornitura nel servizio di maggior tutela

- 13bis.1 L’ esercente la maggior tutela è tenuto ad offrire al cliente finale la possibilità di rateizzazione secondo le modalità e i criteri di cui al presente articolo.

- 13bis.2 L'esercente la maggior tutela è tenuto ad informare il cliente finale della possibilità di rateizzazione, segnalandone altresì la facoltà all'interno della bolletta relativa al pagamento rateizzabile, nei seguenti casi:
- a. per i punti di prelievo relativi alla tipologia di cui al comma 2.3, lettera a) qualora la bolletta contenente ricalcoli relativi a casi diversi di cui alla successiva lettera c) sia superiore al centocinquanta per cento dell'addebito medio delle bollette emesse sulla base di consumi stimati ricevute successivamente alla precedente bolletta contenente ricalcoli;
 - b. per i punti di prelievo relativi alla tipologia di cui al comma 2.3, lettera c) trattati monorari ai sensi del TIS, qualora la bolletta contenente ricalcoli relativi a casi diversi di cui alla successiva lettera c) sia superiore al duecentocinquanta per cento dell'addebito medio delle bollette emesse sulla base di consumi stimati ricevute successivamente alla precedente bolletta di conguaglio;
 - c. per tutti i punti di prelievo ai quali, a seguito di malfunzionamento del gruppo di misura per causa non imputabile al cliente, venga richiesto il pagamento di corrispettivi per consumi non registrati dal gruppo di misura.
- 13bis.3 Il cliente finale può richiedere la rateizzazione:
- a) solo per somme oggetto di rateizzazione superiori a 50 euro;
 - b) con le modalità e le tempistiche indicate nella bolletta dall'esercente;
 - c) entro i dieci (10) giorni successivi dal termine fissato per il pagamento della medesima bolletta.
- 13bis.4 La rateizzazione si attua secondo le seguenti modalità:
- a) le somme oggetto di rateizzazione sono suddivise in un numero di rate successive di ammontare costante pari almeno al numero di bollette di acconto o stimate ricevute successivamente alla precedente bolletta contenente ricalcoli e comunque non inferiore a due;
 - b) le rate, non cumulabili, hanno una periodicità corrispondente a quella di fatturazione; fatta salva la facoltà per l'esercente di imputare le rate a mezzo di documenti diversi dai documenti di fatturazione e di inviarle separatamente da questi ultimi;
 - c) è facoltà dell'esercente richiedere il pagamento della prima rata entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta del cliente finale di cui al precedente comma 13bis.3 oppure entro la scadenza del termine per richiedere la rateizzazione; in tale ultimo caso, l'esercente provvede ad allegare alla fattura oggetto di rateizzazione la documentazione che permetta al cliente finale il pagamento della prima rata, oltre ad una comunicazione che informi il cliente stesso che il pagamento della suddetta rata equivale ad accettazione della rateizzazione in accordo a quanto previsto dal presente articolo;

- d) le somme oggetto di rateizzazione sono maggiorate del Tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea calcolato dal giorno di scadenza del termine fissato per il pagamento della bolletta.
- 13bis.5 L' esercente la vendita può negoziare con il proprio cliente finale un diverso accordo rispetto a quanto previsto al comma 13bis.4. In tali casi, la volontà del cliente finale deve essere manifestata espressamente.
- 13bis.6 Nel caso di cambio del fornitore, l' esercente la maggior tutela ha facoltà di richiedere al cliente finale il pagamento dell' importo relativo alle rate non ancora scadute secondo una periodicità mensile. L' esercente la maggior tutela, che intenda avvalersi di tale facoltà, è tenuto ad informarne il cliente finale nella bolletta relativa al pagamento rateizzabile o nella comunicazione con cui formalizza il piano di rateizzazione concordato.”
- 4.6 Al comma 29.13 le parole “della deliberazione ARG/elt 04/08” sono sostituite con le parole “del TIMOE”.

Articolo 5

Modifiche ad altre deliberazioni

- 5.1 La deliberazione 200/99 è modificata nei termini di seguito indicati:
- a) all' articolo 1 della deliberazione, dopo la definizione **clienti cattivi pagatori** è aggiunta la seguente definizione:
- “**TIV (Testo integrato vendita)** è il Testo integrato delle disposizioni dell' Autorità per l' erogazione dei servizi di vendita dell' energia elettrica di maggior tutela e di salvaguardia ai clienti finali ai sensi del decreto legge 18 giugno 2007, 73/07 approvato con deliberazione dell' Autorità 19 luglio 2012, 301/2012/R/eel, come successivamente modificato e integrato;”
- b) l' articolo 13 è sostituito dal seguente articolo:

“Articolo 13

Casi e modalità di rateizzazione

- 13.1 I casi e le modalità di rateizzazione sono disciplinati dall' articolo 13bis del TIV.”
- 5.2 L' articolo 10 della deliberazione 229/01 è sostituito dal seguente articolo:

“Articolo 10

Rateizzazione del pagamento dei corrispettivi per la vendita di gas

10.1 Il cliente è tenuto al pagamento dell'intero corrispettivo indicato in bolletta. In deroga a tale previsione, il cliente, nei casi e con le modalità di cui all'articolo 12bis del TIVG, può pagare i corrispettivi dovuti per la fornitura di gas attraverso rate successive.”

5.3 La deliberazione 138/04 è modificata nei termini di seguito indicati:

a) all'articolo 14 sono effettuate le seguenti modifiche:

i. al comma 14.1, dopo le parole “e non comporta la disattivazione dei punti stessi.” sono inserite le parole “L'impresa di distribuzione soddisfa le richieste di accesso di cui al presente articolo consentendo l'accesso con decorrenza dal primo giorno del mese.”;

ii. il comma 14.2 è sostituito dal seguente comma:

“14.2 La richiesta di accesso deve essere presentata entro e non oltre il giorno 10 del mese antecedente a quello di decorrenza della sostituzione nella fornitura. L'utente che intende richiedere l'accesso ai punti di riconsegna dell'impianto di distribuzione dovrà, alla data della richiesta stessa:

- essere titolare di un contratto di fornitura presso i punti di riconsegna per i quali viene richiesto l'accesso, qualora l'accesso venga richiesto ai fini della vendita diretta o indiretta del gas;
- avere la disponibilità della documentazione che attesti la comunicazione all'utente uscente:

a) del recesso dal rapporto contrattuale tra il soggetto rifornito dallo stesso utente uscente e quest'ultimo;

b) dell'eventuale volontà di avvalersi della possibilità di esercizio di revoca di cui all'articolo 8 del TIMG, condizionando il recesso di cui alla lettera a) al mancato esercizio della suddetta revoca.

Fatta salva una diversa ed espressa richiesta del cliente finale ai sensi del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (Codice del consumo) e dell'Allegato A alla deliberazione 8 luglio 2010 – ARG/com 104/10, la richiesta di accesso deve essere presentata una volta decorso il tempo a disposizione del cliente finale stesso per esercitare il diritto di ripensamento, qualora applicabile, ai sensi di predetti Codice del consumo e Allegato A alla deliberazione 8 luglio 2010 – ARG/com 104/10.”

iii. al comma 14.3:

- le parole “successivo articolo 28” sono sostituite con le parole “precedente articolo 14, comma 2”;
 - dopo le parole “dalla quale il servizio decorre” sono aggiunte le parole “e dell’eventuale volontà di avvalersi della possibilità di esercizio di revoca di cui all’articolo 8 del TIMG”;
- iv. al comma 14.4 dopo le parole “dalla quale il servizio decorre” sono aggiunte le parole “e dell’eventuale volontà di avvalersi della possibilità di esercizio di revoca di cui all’articolo 8 del TIMG”;
- v. il comma 14.6 è sostituito dal seguente comma:
 “14.6 L’impresa di distribuzione segnala all’utente l’eventuale presenza di errori materiali o l’incompletezza della richiesta di accesso entro 2 (due) giorni lavorativi dalla data di presentazione della richiesta, consentendo la rettifica di eventuali errori materiali o il completamento dei dati relativi ai punti di riconsegna oggetto della richiesta di accesso entro 4 (quattro) giorni lavorativi dalla data di presentazione della richiesta.”
- vi. al comma 14.8 le parole “di cui all’articolo 28” sono sostituite con le parole “previsti dal presente articolo”;
- b) all’articolo 16 sono effettuate le seguenti modifiche:
- i. comma 16.4:
- il punto i. della lettera e) è sostituito dal seguente punto:
 “i. recesso del cliente finale per cambio fornitore, per il solo caso in cui l’utente del servizio di distribuzione entrante non abbia comunicato la volontà di avvalersi della possibilità di esercizio di revoca di cui all’articolo 8 del TIMG;”
 - il punto iii. della lettera e) del comma 16.4, è sostituito con il seguente punto:
 “iii. scioglimento del contratto per motivi diversi da quelli di cui ai punti i. e ii., ivi compresi i casi di risoluzione del contratto tra utente del servizio di distribuzione e esercente la vendita.”
- ii. il comma 16.5 è sostituito dal seguente comma:
 “16.5 La richiesta di cui al comma 16.4 deve essere inviata nel rispetto dei seguenti termini:
- a) qualora la risoluzione sia riconducibile alla motivazione di cui al comma 16.4 lettera e) punto i., entro 3 (tre) giorni lavorativi dalla data di ricevimento del recesso da parte del cliente finale;

b) qualora la risoluzione sia riconducibile alle motivazioni di cui al comma 16.4 lettera e) punti ii. e iii., entro la fine del secondo mese antecedente la data di cessazione.”

c) dopo l'articolo 27 è inserito il seguente articolo:

“Articolo 27bis

Obblighi dell'utente del servizio di distribuzione e dell'esercente la vendita in caso di inadempimento di quest'ultimo

27bis.1 Il presente articolo si applica nel caso in cui l'utente della distribuzione e l'esercente la vendita siano soggetti diversi e quest'ultimo risulti inadempiente rispetto alle obbligazioni contrattuali che lo legano al primo.

27bis.2 L'utente della distribuzione non ha diritto a chiedere la chiusura del punto di riconsegna in caso di inadempimento dell'esercente la vendita.

27bis.3 L'utente della distribuzione che risolve il contratto con l'esercente la vendita per inadempimento di quest'ultimo ne dà comunicazione con riferimento a ciascun punto di prelievo oggetto del contratto, all'impresa di distribuzione secondo le modalità di cui all'articolo 16.

27bis.4 Sino a quando il punto di riconsegna interessato dalla risoluzione di cui al comma 27bis.2 resta nella titolarità dell'utente della distribuzione, l'utente medesimo e l'esercente la vendita restano vicendevolmente obbligati alle previsioni del contratto necessarie ad assicurare la continuità della fornitura ai clienti finali associati ai suddetti punti di riconsegna.

27bis.5 Entro e non oltre 2 giorni lavorativi dalla risoluzione del contratto di cui al comma 27bis.1, l'esercente la vendita comunica a ciascun cliente finale associato al punto di riconsegna interessato:

- a. che il contratto di fornitura si intende risolto, per avveramento della condizione di cui al comma 19.2 del TIMG in seguito all'avvenuta risoluzione del contratto da parte dell'utente della distribuzione;
- b. la data in cui cessa l'esecuzione del contratto di vendita, coerente con i tempi di efficacia della suddetta risoluzione;
- c. che, a decorrere dalla data di cui alla precedente lettera b), la fornitura al cliente finale verrà comunque garantita, qualora il cliente non abbia trovato un altro esercente la vendita, nell'ambito dei servizi di ultima istanza.”

d) l'articolo 28 è soppresso.

5.4 L'Allegato A alla deliberazione ARG/elt 42/08 è modificata nei termini di seguito indicati:

a) all'articolo 1:

- i. le parole "all'Allegato A della deliberazione ARG/elt 4/08" sono soppresse;
- ii. dopo le parole "(di seguito: TIS,)" sono aggiunte le parole: "all'Allegato A alla deliberazione 258/2015/R/COM (di seguito: TIMOE)";
- iii. le parole "Nuovo utente del dispacciamento" sono sostituite con le parole "Nuovo utente del trasporto e del dispacciamento";
- iv. le parole "Precedente utente del dispacciamento" sono sostituite con le parole "Precedente utente del trasporto e del dispacciamento";

b) al comma 2.2, lettera b), le parole "all'utente del dispacciamento" sono sostituite con le parole "all'utente del trasporto e del dispacciamento";

c) ai commi 3.1, 4.1, 4bis.1 le parole "L'utente del dispacciamento o l'esercente la maggior tutela" sono sostituite con le parole "L'utente del trasporto";

d) il comma 3.3 è sostituito dal seguente comma:

"3.3 La richiesta di cui al comma 3.1 deve essere inviata entro e non oltre i seguenti termini:

- a) la fine del secondo mese antecedente la data di *switching*, nel caso in cui l'utente del trasporto e del dispacciamento entrante non si avvalga della facoltà di cui al comma 6.2 della deliberazione ARG/elt 4/08 o qualora il richiedente sia l'esercente la maggior tutela;
- b) il giorno 20 del secondo mese antecedente la data di *switching*, nel caso in cui l'utente del trasporto e dispacciamento entrante si avvalga della facoltà di cui al comma 6.2 della deliberazione ARG/elt 4/08.

e) il comma 3.4 è sostituito dal seguente comma:

"3.4 L'impresa distributrice segnala al soggetto richiedente di cui al comma 3.1 l'eventuale presenza di errori materiali o l'incompletezza della richiesta di *switching* entro:

- a) 3 giorni lavorativi dalla data di cui al comma 3.3, lettera a), consentendo la rettifica di eventuali errori materiali o il completamento dei dati mancanti entro 6 giorni lavorativi dal medesimo termine, nel caso in cui l'utente del trasporto e dispacciamento entrante non si avvalga della facoltà di cui al comma 6.2 della deliberazione ARG/elt 4/08 o qualora il richiedente sia l'esercente la maggior tutela;

- b) 2 giorni lavorativi dalla data di cui al comma 3.3, lettera b), consentendo la rettifica di eventuali errori materiali o il completamento dei dati mancanti entro 4 giorni lavorativi dal medesimo termine, nel caso in cui l'utente del trasporto e dispacciamento entrante si avvalga della facoltà di cui al comma 6.2 della deliberazione ARG/elt 4/08.”
- f) ai commi 3.6, lettera a), 4.3, lettera a), le parole “nuovo utente del dispacciamento” sono sostituite con le parole “nuovo utente del trasporto e del dispacciamento”;
- g) al comma 4.5, le parole “altro utente del dispacciamento, l'impresa distributrice,” sono sostituite con le parole “altro utente del trasporto e del dispacciamento o nel contratto di Acquirente unico, l'impresa distributrice,”;
- h) al comma 4.5, lettera b) le parole “precedente utente del dispacciamento nei successivi dodici giorni lavorativi” sono sostituite con le parole “precedente utente del trasporto nei successivi dodici giorni lavorativi”;
- i) il comma 5.1 è sostituito dal seguente comma:

“5.1 L'utente del trasporto e del dispacciamento comunica all'impresa distributrice la risoluzione del contratto di vendita di energia elettrica tra controparte commerciale e cliente finale in relazione relativo a un punto di prelievo nel mercato libero.”

- j) al comma 5.1bis:
 - i. le parole “l’utente del dispacciamento” sono sostituite con le parole “l’utente del trasporto e del dispacciamento”;
 - ii. alla lettera a) le parole “alla deliberazione ARG/elt 4/08” sono sostituite con le parole “al TIMOE”;
 - iii. alla lettera b), il punto ii. è sostituito dai seguenti punti:
 - “ii. per iniziativa della controparte commerciale e per motivazioni diverse dall’inadempimento del cliente finale;
 - iii. per risoluzione del rapporto contrattuale tra l’utente del trasporto e del dispacciamento e la controparte commerciale.”;
 - k) al comma 5.2 le parole “comma 5.1bis, lettera b),” sono sostituite con le parole “comma 5.1bis,”;
 - l) al comma 5.10 le parole “medesimo utente del dispacciamento” sono sostituite con le parole “medesimo utente del trasporto e del dispacciamento”;
 - m) ai commi 7.1, 8.1 e 8.2 le parole “nuovo utente del dispacciamento o dell’esercente la maggior tutela” sono sostituite con le parole “nuovo utente del trasporto”;
 - n) al comma 9.1 le parole “agli utenti del dispacciamento o all’esercente la maggior tutela” sono sostituite con le parole “agli utenti del trasporto”;
- 5.5 L’Allegato B alla deliberazione ARG/elt 191/09 è modificato nei termini di seguito indicati:
- a) al comma 4.8, lettera a) dopo la parola “successiva” sono aggiunte le parole “il termine di cui al comma 4.8bis”;
 - b) al comma 4.8bis le parole “6 (sei)” sono sostituite con “7 (sette)”;
 - c) al comma 5.1 le parole “entro 60 (sessanta) giorni dal termine di ciascun bimestre” sono sostituite con le parole “entro i termini, di cui al TIT, parte IV, Titolo 2, Sezione 1” e le parole “nel bimestre” sono sostituite con le parole “nel periodo di riferimento”;
 - d) al comma 5.3 la parola “bimestre” è sostituita con la parola “periodo”;
 - e) al comma 6.1, la lettera b) è sostituita dalla seguente lettera:
 - “b) può essere annullata su richiesta dell’esercente la vendita entrante qualora, decorsi 6 (sei) mesi dal primo giorno del mese in cui scade il termine per la comunicazione di cui al comma 4.4:

- i. in seguito alla risoluzione del contratto di vendita, il punto di prelievo oggetto della medesima richiesta risulti disattivato od oggetto di richiesta di disattivazione:
 - per morosità,
 - per recesso da parte del cliente finale finalizzato alla disattivazione del punto di prelievo;
 - ii. il punto di prelievo non sia più nella titolarità del cliente finale.”;
- f) al comma 6.4bis, lettera b) le parole “il punto di prelievo oggetto della richiesta di annullamento risulti disattivato od oggetto di una richiesta di disattivazione” sono sostituite dalle seguenti parole “sul punto di prelievo oggetto della richiesta di annullamento sussista una delle condizioni di cui al medesimo comma 6.1, lettera b);”
- g) al comma 6.4ter:
- i. alla lettera a) le parole “che risulta disattivato o è oggetto di richieste di disattivazione” sono sostituite dalle seguenti parole “per cui sussista una delle condizioni di cui al comma 6.1, lettera b)”;
 - ii. alla lettera b) le parole “che risulta attivo e non è oggetto di richieste di disattivazione” sono sostituite dalle seguenti parole “per cui non sussista nessuna delle condizioni di cui al comma 6.1, lettera b)”;
- h) al comma 6.7, lettera a) le parole “secondo termini e modalità” sono sostituite con le parole “entro la prima data utile, comunque non oltre il termine del mese successivo il ricevimento della comunicazione di annullamento della richiesta di indennizzo di cui al comma 6.4, secondo le modalità”;
- i) al comma 6.9 le parole “5 (cinque)” sono sostituite con le seguenti parole “6 (sei)”.

5.6 L’Allegato 3 alla deliberazione ARG/elt 219/10 relativo al Regolamento del sistema indennitario è modificato nei termini di seguito indicati:

- a) al comma 12.1, lettera a) le parole “del sesto mese” sono sostituite con le parole “del settimo mese”;
- b) al comma 13.1 le parole “del sesto mese” sono sostituite con le parole “del settimo mese”.

- 5.7 Al comma 90.2 del TIQE le parole “Il venditore” sono sostituite dalle parole “Relativamente a ciascuna fattura che ha comportato la richiesta di sospensione della fornitura per morosità, il venditore”.

Articolo 6 *Disposizioni finali*

- 6.1 Le disposizioni di cui al presente provvedimento entrano in vigore alla data di pubblicazione, salvo quanto di seguito evidenziato:

- a) relativamente alle modifiche della morosità del settore dell’energia elettrica:
- entrano in vigore dall’1 settembre 2015:
 - i. le procedure di sospensione della fornitura di cui ai commi 5.1, lettera b) punto ii), 5.4, 5.5 del TIMOE;
 - ii. le procedure di interruzione della fornitura di cui agli articoli 9 e 10 del TIMOE;
 - iii. le ulteriori disposizioni relative allo *switching* in caso di uscita dal servizio di salvaguardia di cui all’articolo 14 del TIMOE;
 - entrano in vigore dall’1 settembre 2015 le previsioni relative ai casi di mancata coincidenza tra utente del trasporto e dispacciamento e controparte commerciale di cui al comma 16.2 e all’articolo 22 del TIMOE e le relative disposizioni di comunicazione di risoluzione del contratto in caso di mancata coincidenza tra utente del servizio di distribuzione e controparte commerciale ai sensi dell’articolo 5.1bis della deliberazione ARG/elt 42/08, modificate ai sensi del comma 5.4, lettera j) del presente provvedimento;
 - entrano in vigore a decorrere dall’operatività del processo di *switching* nell’ambito del SII le disposizioni di cui all’articolo 6 del TIMOE. Fino a tale termine, valgono le disposizioni di cui all’articolo 6 della deliberazione ARG/elt 04/08;
 - fino all’operatività delle disposizioni relative alla gestione del contratto di trasporto in caso di inadempimento dell’utente definite nel provvedimento di chiusura della deliberazione 612/2013/R/eel, valgono le disposizioni di cui al comma 13.1 e 13.2 della deliberazione ARG/elt/ 04/08 in caso di inadempimenti relativi al contratto di trasporto;
- b) relativamente alle modifiche della morosità del settore del gas naturale:
- entrano in vigore dall’1 settembre 2015 le procedure di messa a disposizione di ulteriore capacità mensile di sospensione di cui ai commi 5.11 e 5.12 del TIMG, definite ai sensi del comma 2.3 del presente provvedimento. In prima

- applicazione il termine di cui al comma 5.12 del TIMG è fissato al 1 agosto 2015;
- entrano in vigore dall'1 settembre 2015 le previsioni relative ai casi di mancata coincidenza tra utente del servizio di distribuzione e esercente la vendita di cui:
 - i. ai commi 19.2 del TIMG, modificate ai sensi del comma 2.9, lettera c) del presente provvedimento;
 - ii. all'articolo 27bis della deliberazione 138/04, modificata ai sensi del comma 5.3, lettera c) del presente provvedimento;
 - entrano in vigore a decorrere dall'1 gennaio 2016 in coerenza con la modifica del processo di *switching* di cui alla successiva lettera c), secondo alinea, le integrazioni di cui all'articolo 8 del TIMG definite ai sensi del comma 2.5 del presente provvedimento;
- c) con riferimento al processo di *switching* e attivazione dei servizi di ultima istanza per il settore del gas naturale:
- entra in vigore dall'1 settembre 2015:
 - i. la modifica dei dati di misura messi a disposizione a seguito dell'attivazione dei servizi di ultima istanza di cui ai commi 31.6 e 32.5 del TIVG, così come definita dai commi 3.3, lettera d), 3.4 lettera a), del presente provvedimento;
 - ii. le procedure di attivazione del servizio di fornitura di ultima istanza per i clienti finali precedentemente serviti nel servizio di default, di cui all'articolo 35 del TIVG, modificati dal comma 3.6;
 - entrano in vigore dall'1 gennaio 2016:
 - i. la modifica delle tempistiche relative all'attivazione dei servizi di ultima istanza, di cui all'articolo 31, commi 31.3, 31.5, 31.10, 32.6, all'articolo 39bis e all'articolo 39ter del TIVG, così come definita dai commi 3.3, lettere b), c) e f), 3.4 lettera b), 3.7 e 3.8 del presente provvedimento;
 - ii. la modifica delle tempistiche di *switching* cui all'articolo 14 e all'articolo 16 e articolo 28 della deliberazione 138/04, così come definita dal comma 5.3, lettere a), b) e d) del presente provvedimento;
- d) relativamente alla disciplina del sistema indennitario:
- entrano in vigore dall'1 agosto 2015, le integrazioni alla disciplina definite ai sensi del comma 5.5 del presente provvedimento;
 - in deroga a quanto previsto dall'articolo 7 dell'Allegato B della deliberazione ARG/elt 191/09, entrano in vigore dall'1 agosto 2015 le

disposizioni di cui al comma 5.6 del presente provvedimento; a tal fine il Gestore del SII non effettua alcuna ulteriore consultazione per la modifica del Regolamento e delle relative specifiche tecniche;

- 6.2 Con successivi provvedimenti l'Autorità definisce:
- a) al fine di prevenire, con una completa informazione, la sospensione della fornitura in caso di reclami inerenti la fatturazione, il contenuto minimo delle risposte motivate a reclami scritti o richieste di rettifica di fatturazioni che abbiano come oggetto la contestazione degli importi fatturati anomali, ad integrazione degli articoli 10 e 12 del TIQV, sentite le associazioni rappresentative dei clienti domestici e non domestici e degli operatori attraverso specifici incontri tecnici;
 - b) appositi meccanismi di premi e penalità nei confronti di ciascuna impresa di distribuzione con riferimento alle prestazioni previste dalla regolazione in tema di sospensione della fornitura per entrambi i settori, definendo anche il relativo monitoraggio;
 - c) con riferimento al settore del gas naturale, la definizione di aree più ampie per il calcolo della $CSS_{i,m}$ di cui all'articolo 1 del TIMG;
 - d) i canali e i formati previsti in materia di standard di comunicazione con riferimento allo scambio dei flussi informativi relativi all'articolo 14 del TIMOE e all'articolo 39ter del TIVG. Fino alla definizione di tali provvedimenti lo scambio dei flussi informativi deve comunque avvenire tramite posta elettronica certificata;
 - e) le modalità, le tempistiche e i criteri per la disciplina del sistema indennitario relativo al settore dell'energia elettrica e del gas naturale, in seguito alla piena operatività del Sistema Informativo Integrato di cui al comma 6.2 della deliberazione 99/2012/R/EEL;
 - f) specifiche banche dati relative agli inadempimenti contrattuali da parte dei clienti finali.
- 6.3 Il presente provvedimento, nonché il TIMG, TIVG, TIV, TIQE, le deliberazioni 200/99, 229/01 e 138/04, l'Allegato A alla deliberazione ARG/elt 42/08, l'Allegato B alla deliberazione ARG/elt 191/09, l'Allegato 3 alla deliberazione ARG/elt 219/10, come risultanti dalle modifiche apportate dalla presente deliberazione, sono pubblicati sul sito internet dell'Autorità www.autorita.energia.it.

29 maggio 2015

IL PRESIDENTE
Guido Bortoni