

**Testo coordinato con le integrazioni e modifiche apportate con le deliberazioni 286/2014/E/com, 383/2016/E/com e 593/2017/R/com, in vigore dall'1 dicembre 2018**

**DELIBERAZIONE 22 MARZO 2012  
99/2012/R/EEL**

**MODIFICHE ALLA DISCIPLINA RELATIVA AL SISTEMA INDENNITARIO, IN TEMA DI RICHIESTE DI INFORMAZIONI DEI CLIENTI FINALI E DI MANCATO PAGAMENTO DEL CORRISPETTIVO C<sup>MOR</sup>**

## **L'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS**

Nella riunione del 22 marzo 2012

### **VISTI:**

- la legge 14 novembre 1995, n. 481;
- il decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79;
- la legge 23 luglio 2009, n. 99;
- la legge 13 agosto 2010, n. 129/10 di conversione del decreto legge 8 luglio 2010, n. 105;
- il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244;
- la deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito: Autorità) 30 gennaio 2008, ARG/elt 4/08, come successivamente modificata e integrata (di seguito: deliberazione ARG/elt 4/08);
- la deliberazione dell'Autorità 31 marzo 2008, ARG/elt 42/08;
- la deliberazione dell'Autorità 14 maggio 2008, GOP 28/08 (di seguito: deliberazione GOP 28/08);
- la deliberazione dell'Autorità 23 settembre 2008, ARG/com 134/08 (di seguito: deliberazione ARG/com 134/08);
- la deliberazione dell'Autorità 18 novembre 2008, ARG/com 164/08, che ha approvato il Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (di seguito: TIQV);
- la deliberazione dell'Autorità 11 dicembre 2009, ARG/elt 191/09 ed in particolare l'Allegato B (di seguito: Allegato B della deliberazione ARG/elt 191/09);
- la deliberazione dell'Autorità 28 dicembre 2009, ARG/com 202/09 (di seguito: deliberazione ARG/com 202/09);
- la deliberazione dell'Autorità 17 novembre 2010, ARG/com 201/10 (di seguito: deliberazione ARG/com 201/10);
- la deliberazione dell'Autorità 30 novembre 2010, ARG/elt 219/10 (di seguito: deliberazione ARG/elt 219/10);

- la deliberazione dell’Autorità 28 giugno 2011, ARG/elt 89/11 (di seguito: deliberazione ARG/elt 89/11);
- la deliberazione dell’Autorità 8 marzo 2012, 79/2012/R/com(di seguito: deliberazione 79/2012);
- il documento per la consultazione 4 agosto 2011, DCO 32/11 (di seguito: DCO 32/11)

**CONSIDERATO CHE:**

- l’Allegato B della deliberazione ARG/elt 191/09, così come modificato dalla deliberazione ARG/elt 219/10, istituisce un sistema che garantisce un indennizzo all’ esercente la vendita uscente in caso di mancato incasso del credito relativo alle fatture degli ultimi due mesi di erogazione della fornitura prima della data di effetto dello *switching* per il servizio prestato (di seguito: sistema indennitario);
- il sistema indennitario costituisce per l’ esercente la vendita uno strumento di tutela relativo a quelle situazioni di inadempimento del cliente finale (di seguito: morosità) rispetto alle quali il ricorso agli ordinari strumenti di tutela del credito risulta impossibile, perché l’ esercente non può sospendere la fornitura in quanto non è più controparte di un contratto attivo con il cliente finale, e molto spesso particolarmente oneroso, qualora gli importi del credito maturato siano di entità tale da rendere diseconomico il ricorso alle ordinarie azioni di recupero del credito;
- nello specifico, il sistema indennitario prevede che, qualora si verificano determinate condizioni, l’ esercente la vendita uscente possa presentare richiesta di indennizzo al gestore del sistema indennitario (di seguito: il Gestore), il quale comunica all’ impresa di distribuzione alla cui rete è connesso il punto di prelievo nella titolarità del cliente finale soggetto passivo del credito non pagato, di applicare il corrispettivo  $C^{MOR}$  (con riferimento al medesimo punto ad un livello pari al valore dell’ indennizzo); inoltre l’ impresa di distribuzione è tenuta a versare alla Cassa conguaglio per il settore elettrico (di seguito: la Cassa) un importo pari a quello del corrispettivo  $C^{MOR}$  e la Cassa, successivamente, provvede ad erogare il corrispondente indennizzo all’ esercente la vendita uscente;
- il sistema indennitario prevede quindi una gestione centralizzata in cui il Gestore, identificato nella società Acquirente Unico SpA (di seguito: l’ Acquirente Unico) con la deliberazione ARG/elt 219/10, riceve la richiesta di indennizzo e provvede alla gestione dei flussi nei confronti di tutti i partecipanti al sistema indennitario ossia il c.d. esercente la vendita uscente, il c.d. all’ esercente la vendita entrante, l’ impresa di distribuzione e la Cassa;
- l’ articolo 7 dell’ allegato B alla deliberazione ARG/elt 191/09 prevede che le modalità di funzionamento del sistema indennitario sono stabilite attraverso un apposito regolamento approvato dall’ Autorità nonché attraverso la definizione da parte del Gestore di apposite specifiche tecniche di funzionamento;
- con la deliberazione ARG/elt 219/10, l’ Autorità ha approvato il citato regolamento ed ha altresì previsto che, con riferimento al periodo di prima attuazione, inizialmente compreso tra l’ 1 luglio 2011 e il 31 dicembre 2011, trovasse applicazione la disciplina semplificata approvata dalla medesima deliberazione;

- il sistema indennitario fa parte dell'insieme dei processi che verranno gestiti, a regime, nell'ambito del sistema informativo integrato (di seguito: SII), i cui criteri generali di funzionamento e gestione sono stati definiti dalla deliberazione ARG/com 201/10.

**CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:**

- il sistema indennitario, oltre alla finalità sopra richiamata, persegue anche l'obiettivo di fare gravare l'onerosità relativa alla morosità sul cliente finale che la genera, attraverso il corrispettivo  $C^{MOR}$ ;
- il corrispettivo  $C^{MOR}$  è applicato al cliente finale per il tramite dell'esercente la vendita entrante controparte del cliente finale, cui l'impresa distributrice applica tale corrispettivo nell'ambito del servizio di distribuzione;
- tale impostazione comporta che eventuali richieste di chiarimenti del cliente finale circa il sistema indennitario e l'applicazione del corrispettivo  $C^{MOR}$  siano gestite nell'ambito del rapporto contrattuale tra il medesimo cliente e l'esercente la vendita entrante, e che le problematiche legate al mancato pagamento del corrispettivo  $C^{MOR}$  rimangano in capo al citato esercente;
- al fine di minimizzare l'onere che discende dal sistema indennitario sull'esercente la vendita entrante, l'attuale disciplina già definisce i seguenti strumenti di tutela a favore di quest'ultimo:
  - a) la facoltà, prevista dall'articolo 6, della deliberazione ARG/elt 4/08, di revocare la richiesta di *switching* nei casi in cui il punto di prelievo sia oggetto di precedente richiesta di indennizzo;
  - b) il diritto, previsto dall'articolo 3, dell'Allegato B alla deliberazione ARG/elt 191/09, di comprendere nel valore dell'indennizzo anche l'eventuale valore del corrispettivo  $C^{MOR}$  fatturato al cliente finale e non riscosso;
- la deliberazione ARG/elt 89/11 ha avviato un procedimento anche al fine di minimizzare le potenziali ulteriori criticità del sistema indennitario nei confronti dell'esercente la vendita entrante e, nell'ambito di tale procedimento, con il DCO 32/11, l'Autorità ha posto in consultazione i propri orientamenti aventi a oggetto:
  - a) una specifica procedura di gestione dei reclami relativi al sistema indennitario;
  - b) ulteriori strumenti di tutela a favore dell'esercente la vendita entrante nei casi in cui il cliente risulti ulteriormente inadempiente, non pagando il corrispettivo  $C^{MOR}$ ;
- con riferimento alla specifica procedura di gestione dei reclami, il DCO 32/11 ha previsto:
  - a) che l'esercente la vendita entrante, che abbia ricevuto una richiesta di informazioni o un reclamo relativo all'applicazione del  $C^{MOR}$ , sia tenuto ad inviare al cliente finale esclusivamente una comunicazione standard, contenente, tra gli altri, indicazione della disciplina del sistema indennitario e della circostanza che i reclami in materia devono essere inoltrati al precedente esercente la vendita con possibilità di contattare il *call center* dello Sportello per il consumatore di energia (di seguito: lo Sportello) istituito, ai sensi della deliberazione GOP 28/08, presso l'Acquirente Unico, per avere ulteriori informazioni;

- b) che sia definito un apposito modulo per l'inoltro del reclamo da parte del cliente, da pubblicare sul sito internet dell'Autorità e di Acquirente unico e messo a disposizione dall'esercente la vendita;
- c) che l'esercente la vendita che ha presentato richiesta di indennizzo sia tenuto a rispondere al reclamo entro 10 giorni lavorativi dal ricevimento, prevedendo un indennizzo automatico pari ad un terzo del valore del corrispettivo  $C^{MOR}$  applicato in caso di ritardo nella risposta; e che in caso di risposta insoddisfacente, il cliente possa rivolgersi allo Sportello che dovrà valutare la risposta entro 10 giorni lavorativi;
- d) termini più ampi della procedura di sospensione da parte dell'esercente la vendita entrante che addebita il  $C^{MOR}$ ;
- con riferimento alla definizione di appositi meccanismi di restituzione, il DCO 32/11 ha illustrato i seguenti interventi:
  - a) l'introduzione di un apposito meccanismo di restituzione all'esercente la vendita entrante, delle somme corrispondenti al corrispettivo  $C^{MOR}$  da questi versato all'impresa di distribuzione, in caso di mancato pagamento del medesimo corrispettivo da parte dei clienti finali (per le casistiche in cui l'attuale disciplina non prevede già specifici strumenti di tutela, quali il suddetto diritto di comprendere nell'indennizzo anche il valore del corrispettivo del  $C^{MOR}$  pagato all'impresa distributrice ma non riscosso dal cliente finale in caso di *switching* di quest'ultimo);
  - b) il riaddebito al cliente finale del corrispettivo  $C^{MOR}$  da quest'ultimo non pagato, nei casi in cui il medesimo, una volta disattivato il punto di prelievo oggetto della richiesta di indennizzo, richieda di riattivarlo o di attivarne uno differente nello stesso ambito territoriale di distribuzione;
- in particolare il DCO 32/11 ha previsto:
  - a) in relazione al meccanismo di restituzione che tale meccanismo sia applicato nelle situazioni in cui il punto di prelievo nella titolarità del cliente finale che non ha pagato il corrispettivo  $C^{MOR}$  è sospeso per morosità (o oggetto di una richiesta di sospensione), o disattivato (o oggetto di una richiesta di disattivazione);
  - b) in relazione al riaddebito del corrispettivo  $C^{MOR}$ , che la riattivazione sia subordinata al preventivo pagamento degli importi relativi al corrispettivo  $C^{MOR}$ ;
- con il DCO 32/11 è stata infine consultata la possibilità di definire un'apposita disciplina anche con riferimento al primo periodo di funzionamento del sistema indennitario, inteso come periodo compreso tra la data di effettivo funzionamento del sistema indennitario e la data di implementazione delle modifiche richieste al sistema indennitario espone nel medesimo DCO; tale disciplina prevedrebbe, tra l'altro, l'applicazione dei meccanismi semplificati di restituzione all'esercente la vendita entrante e di riaddebito al cliente finale di cui sopra dei corrispettivi  $C^{MOR}$  pagati all'impresa distributrice, fatturati nel primo periodo di funzionamento e non riscossi.

## CONSIDERATO, ALTRESÌ, CHE:

- gli esiti della consultazione del DCO 32/11 evidenziano un generale consenso degli operatori sulla necessità di definire appositi strumenti di minimizzazione delle potenziali criticità del sistema indennitario nei confronti dell' esercente la vendita entrante; tuttavia, al contempo, la maggior parte degli operatori ha ritenuto che le misure prospettate dall' Autorità:
  - a) risultino particolarmente complesse e onerose per i soggetti coinvolti;
  - b) comportino investimenti per la modifica e l' integrazione degli attuali processi, in particolare per quanto riguarda quelli gestiti dalle imprese di distribuzione, i quali dovranno essere rivisti in funzione della prossima implementazione del SII;
  - c) necessitino di un periodo di sviluppo e implementazione, successivi anche alla definizione delle specifiche tecniche dei flussi da parte del Gestore, riducendo ulteriormente la durata del periodo di operatività di tali misure prima dell' avvio del SII;
- con particolare riferimento alla specifica procedura nella gestione dei reclami, i soggetti che hanno risposto alla consultazione hanno rilevato:
  - a) l' opportunità che le contestazioni dei clienti non siano disciplinate come reclami, ma come richieste di informazioni, senza essere pertanto sottoposte allo standard specifico del TIQV né all' applicazione di indennizzi automatici a favore del cliente finale;
  - b) l' esigenza di non estendere i termini per la richiesta di sospensione della fornitura in caso di mancato pagamento del corrispettivo  $C^{MOR}$  all' esercente la vendita entrante;
  - c) l' opportunità di prevedere che le richieste di informazioni siano evase dallo Sportello limitando al più il ruolo dell' esercente la vendita entrante ad una pura informativa standard al cliente finale;
  - d) la possibilità di inserire nella fattura, in cui viene contabilizzato il corrispettivo  $C^{MOR}$ , un' informativa indicante le modalità per l' inoltrato di comunicazioni relative all' applicazione del corrispettivo  $C^{MOR}$  ed i soggetti cui inoltrare le medesime;
  - e) la non condivisione delle tempistiche proposte per la valutazione dei reclami;
- per quanto riguarda, invece, i meccanismi di restituzione prospettati nel DCO 32/11, gli operatori hanno:
  - a) evidenziato l' onerosità, a livello gestionale, delle misure proposte, con particolare riferimento alla verifica della presenza di un precedente corrispettivo  $C^{MOR}$  associato al cliente finale titolare del punto, evidenziando come sia particolarmente critico, nelle more dell' entrata in operatività del SII, individuare i casi in cui il cliente finale riattivi il punto precedentemente disattivato o ne attivi uno differente nello stesso ambito territoriale di distribuzione;
  - b) proposto di rinviare alla fase successiva all' entrata in operatività del SII la definizione del meccanismo di riaddebito al cliente finale del corrispettivo  $C^{MOR}$  non pagato;
  - c) evidenziato la possibilità di differire l' introduzione delle proposte in tema di meccanismo di restituzione all' avvio del SII, con la conseguente necessità di prevedere, nelle more di tale avvio, soluzioni, volte a contenere, da un lato,

gli oneri gestionali e connessi al rischio morosità che grava sull'esercente la vendita entrante; dall'altro lato, l'implementazione di nuovi flussi informativi;

- con riferimento alle possibili soluzioni richiamate alla precedente lettera (c):
  - a) molti operatori, nel sottolineare comunque l'esigenza di prevedere fin da subito meccanismi che minimizzino le criticità del sistema indennitario sugli esercenti la vendita entranti, hanno proposto che la prima quantificazione dell'ammontare dei corrispettivi  $C^{MOR}$  non riscossi possa venire effettuata con modalità semplificate, anche in termini di verifica da parte dell'esercente la vendita entrante, tali da consentire il recupero di tali corrispettivi attraverso un'apposita componente tariffaria da applicare a tutti i clienti finali;
  - b) un operatore ha proposto di prevedere che il versamento del corrispettivo  $C^{MOR}$  all'impresa di distribuzione, da parte dell'esercente la vendita entrante, sia condizionato al preventivo pagamento del predetto corrispettivo, a quest'ultimo esercente, da parte del cliente finale;
- al fine di valutare l'impatto sugli esercenti la vendita entranti, gli Uffici dell'Autorità con nota dell'1 febbraio 2012, prot. Autorità n. 2993, hanno richiesto informazioni ai principali esercenti la vendita entranti che hanno ricevuto richieste di applicazione di corrispettivi  $C^{MOR}$  per un ammontare complessivo maggiore di 100.000 euro nel primo periodo di operatività del sistema indennitario, compreso tra l'1 luglio 2011 e l'1 dicembre 2011;
- dalle informazioni acquisite, è emerso che:
  - a) la maggior parte degli operatori non ha ancora fatturato il corrispettivo  $C^{MOR}$  ai propri clienti finali, e che tale fatturazione dovrebbe avvenire a partire dal mese di marzo 2012;
  - b) limitatamente ai tre operatori che hanno fornito dati numerici, se si considerano i soli punti di prelievo che sono stati oggetto di disattivazione, compresi i casi di contemporanea attivazione da parte di un altro cliente, il mancato pagamento dei corrispettivi  $C^{MOR}$  ammonta, nel periodo oggetto della richiesta di informazioni, a circa l'8% dei punti prelievo a cui è stato applicato il corrispettivo e a circa l'8% dell'importo totale dei corrispettivi applicati;
  - c) con riferimento ai medesimi operatori di cui alla lettera b), il numero dei punti sospesi per morosità rispetto al totale di punti che non hanno effettuato il pagamento del corrispettivo  $C^{MOR}$ , comprensivi anche dei ritardi di pagamento, risulta pari a circa il 34%;
- le informazioni raccolte evidenziano come le problematiche relative ai mancati pagamenti da parte dei clienti finali siano al momento difficilmente quantificabili e, anche nei casi dove sono presenti dati numerici, non è possibile effettuare una valutazione complessiva circa l'impatto sugli operatori;
- la raccolta periodica delle informazioni dagli esercenti la vendita entranti relativamente all'avvenuto pagamento del corrispettivo  $C^{MOR}$  da parte dei clienti finali risulta utile per un periodo medio lungo al fine di poter monitorare l'entità del fenomeno di uno degli aspetti ritenuti maggiormente critici del sistema indennitario e conseguentemente valutare l'opportunità di introdurre eventuali ulteriori misure a tutela dell'esercente la vendita entrante.

#### **CONSIDERATO, ALTRESÌ, CHE:**

- la deliberazione ARG/elt 89/11 ha sospeso il termine di entrata in vigore del regolamento di funzionamento del sistema indennitario, approvato con la deliberazione ARG/elt 219/10, stabilendo che il nuovo termine fosse definito contestualmente alla modifica della disciplina relativa al sistema indennitario volta a minimizzare le criticità per gli esercenti la vendita entranti;
- l'entrata in vigore del predetto regolamento comporterebbe modifiche all'attuale disciplina semplificata che non tengono ancora conto della completa operatività del SII e del Registro Centrale Ufficiale (di seguito: RCU), nonché della disponibilità dei dati rilevanti anche ai fini del funzionamento del medesimo sistema indennitario; inoltre, prima dell'entrata in vigore del suddetto regolamento devono essere definite le relative specifiche tecniche, secondo le procedure e i tempi previsti dall'articolo 3 dell'Allegato 2 alla deliberazione ARG/elt 219/10;
- date le tempistiche evidenziate al precedente punto, l'entrata in vigore del regolamento potrebbe avvenire solo in un momento molto vicino al primo funzionamento del RCU, i cui termini sono stati indicati nella deliberazione 79/2012, ossia in un momento in cui il citato regolamento dovrebbe essere sottoposto a nuova riforma, al fine di tenere in adeguata considerazione il funzionamento del SII e del RCU.

#### **CONSIDERATO, INFINE, CHE:**

- l'Acquirente unico, in qualità di Gestore, trasmette mensilmente all'Autorità rapporti sul funzionamento del sistema indennitario, nei quali ha segnalato i seguenti aspetti di criticità che si sono riscontrati nel primo periodo di funzionamento:
  - a) la presentazione di richieste di indennizzo per importi limitati ed inferiori rispetto ai costi di gestione sostenuti dal Gestore, e quindi dal sistema, nonché dagli altri operatori coinvolti nel sistema indennitario;
  - b) l'indisponibilità per l'esercente la vendita entrante delle informazioni relative all'identità dell'esercente la vendita uscente che richiede l'indennizzo, indisponibilità che limiterebbe la capacità dell'esercente la vendita entrante di rispondere alle richieste di chiarimenti ricevute dai clienti finali;
  - c) l'impossibilità per il Gestore di svolgere controlli efficaci al momento dell'accreditamento degli esercenti la vendita al sistema indennitario nelle more dell'avvio del SII; tale situazione dipende dall'indisponibilità di un elenco costantemente aggiornato degli utenti del dispacciamento attivi nel settore elettrico;
  - d) la necessità di chiarire come deve essere evidenziata l'applicazione del corrispettivo  $C^{MOR}$  nella fattura inviata al cliente finale;
  - e) la mancata individuazione di una data univoca a partire dalla quale far decorrere i termini di presentazione delle richieste di indennizzo per i punti di prelievo oggetto di disattivazione;

- gli aspetti di criticità sopra citati possono essere agevolmente superati mediante minime integrazioni della c.d. disciplina semplificata del sistema indennitario, di cui all'allegato 3 della deliberazione n. 219/10, attualmente vigente.

**RITENUTO OPPORTUNO:**

- definire le modifiche alla disciplina del sistema indennitario volte alla riduzione delle criticità per gli esercenti la vendita entranti, tenendo conto delle esigenze di minimizzare i potenziali oneri derivanti dalle misure prospettate nel DCO 32/11, nonché dell'esigenza che gli investimenti conseguenti all'adozione di tali misure siano coerenti con la prossima implementazione del SII;
- con riferimento alla specifica procedura di gestione dei reclami illustrata nel DCO 32/11, accogliere le proposte degli operatori di prevedere che ogni comunicazione del cliente finale, diretta all'esercente la vendita entrante e avente ad oggetto l'applicazione del corrispettivo C<sup>MOR</sup>, sia considerata e gestita alla stregua di una richiesta di informazioni ai sensi del TIQV; tale soluzione risulta coerente con il fatto che l'esercente la vendita entrante è soggetto estraneo al rapporto che ha originato l'applicazione del predetto corrispettivo C<sup>MOR</sup>;
- prevedere pertanto che l'esercente la vendita entrante, qualora riceva una richiesta di informazioni sul corrispettivo C<sup>MOR</sup>, invii al cliente finale una comunicazione standard, definita dall'Autorità;
- apportare le conseguenti modifiche alla regolazione vigente al fine di tenere in considerazione come la comunicazione inviata dal cliente finale all'esercente la vendita uscente che ha richiesto l'indennizzo ed avente ad oggetto l'applicazione del corrispettivo C<sup>MOR</sup>, deve essere considerata reclamo o richiesta di informazione secondo la generale disciplina prevista dal TIQV;
- prevedere, al fine di garantire comunque una corretta informazione per il cliente finale ed allo stesso tempo facilitare la gestione delle comunicazioni da parte dell'esercente la vendita entrante, che il documento di fatturazione che valorizza il corrispettivo C<sup>MOR</sup> contenga, ai sensi dell'articolo 9 dell'Allegato A alla deliberazione ARG/com 202/09, una comunicazione in accordo ad una formulazione definita dall'Autorità e contenente una breve informativa circa i punti di contatto per poter richiedere informazioni o per inviare reclamo;
- non introdurre la proroga dei termini per la sospensione della fornitura a seguito della fatturazione del corrispettivo C<sup>MOR</sup>, in considerazione dell'implementazione della disciplina descritta ai punti precedenti, né una tempistica di valutazione della risposta al reclamo a carico dello Sportello;
- per quanto riguarda i meccanismi di restituzione prospettati nel DCO 32/11, definire le ulteriori soluzioni a tutela dell'esercente la vendita entrante tali da minimizzare l'impatto in termini di modifiche ai flussi informativi attualmente operativi, tenendo conto:
  - a) della necessità manifestata dagli operatori circa la definizione di interventi semplici e non particolarmente onerosi;
  - b) dell'attuale mancanza di elementi informativi significativi che evidenzino l'effettiva onerosità per l'esercente la vendita entrante legata al mancato pagamento del corrispettivo C<sup>MOR</sup> da parte del cliente finale;



- c) dell'esigenza di mantenere a carico del cliente finale moroso gli oneri della morosità generati dallo stesso, al fine di non gravare sugli altri clienti finali attraverso l'applicazione di ulteriori apposite componenti tariffarie;
- prevedere, nello specifico, che la minimizzazione delle criticità del sistema indennitario per gli esercenti la vendita entranti, avvenga attraverso:
  - a) il differimento del termine per la fatturazione del corrispettivo  $C^{MOR}$  all'esercente la vendita entrante da parte dell'impresa distributrice, e dunque del relativo versamento a quest'ultima, al sesto mese successivo all'identificazione dell'esercente la vendita entrante; in tal modo l'esercente la vendita entrante si trova nella condizione di poter fatturare al cliente finale il corrispettivo  $C^{MOR}$  nel corso di tale periodo, e poter quindi averlo riscosso in un momento anteriore alla fatturazione da parte dell'impresa di distribuzione;
  - b) il riconoscimento all'esercente la vendita entrante della facoltà di non versare, entro il termine di cui alla precedente lettera a), dei corrispettivi  $C^{MOR}$  aventi ad oggetto punti di prelievo relativi a clienti finali sospesi (oppure oggetto di una richiesta di sospensione della fornitura) per morosità del cliente finale;
  - c) il riconoscimento, all'esercente la vendita entrante, il diritto di ottenere l'annullamento, delle richieste di indennizzo aventi ad oggetto punti di prelievo che, al termine di cui alla precedente lettera a), sono disattivati (oppure oggetto di una richiesta di disattivazione) per morosità del cliente finale o su richiesta di quest'ultimo; in tal modo, si garantisce all'esercente la vendita entrante di non versare alcun corrispettivo  $C^{MOR}$  qualora il cliente finale cui dovrebbe fatturare le relative somme si sottragga al pagamento disattivando o sospendendo il proprio punto di prelievo;
- avviare un monitoraggio del fenomeno della morosità dei clienti finali relativa ai corrispettivi  $C^{MOR}$  ad essi applicati, prevedendo, a tal fine, uno specifico flusso di comunicazione mensile tra l'esercente la vendita entrante partecipante e il Gestore;
- tenere conto degli aspetti di criticità segnalati dal Gestore nel primo periodo di funzionamento del sistema indennitario, prevedendo in particolare:
  - a) l'introduzione di una soglia minima, pari a 10 euro, al di sotto della quale l'esercente la vendita uscente non ha titolo per presentare la richiesta di indennizzo;
  - b) che, fino all'avvio del SII e dell'RCU, la società Terna Spa supporti il Gestore, qualora quest'ultimo lo richieda, nelle attività di verifica e controllo da svolgere nella fase di accreditamento degli esercenti la vendita al sistema indennitario, anche attraverso la messa a disposizione dell'elenco aggiornato degli utenti del dispacciamento attivi nel settore elettrico;
  - c) che, ai fini del computo dei termini per la presentazione delle richieste di indennizzo da parte dell'esercente la vendita uscente, qualora lo *switching* sia relativo ad un punto di prelievo precedentemente disattivato, la data a partire dalla quale decorrono i termini sia identificata nella data di disattivazione del punto di prelievo da parte dell'esercente la vendita uscente;

- non fornire all' esercente la vendita entrante la disponibilità delle informazioni relative all' identità dell' esercente la vendita uscente che ha richiesto l' indennizzo, in considerazione dei compiti da affidare allo Sportello nella gestione delle richieste di informazioni che possono comportare anche l' identificazione dell' esercente la vendita uscente.

**RITENUTO, INOLTRE, OPPORTUNO:**

- prorogare, in parziale riforma della deliberazione n. 219/10, l' applicazione della disciplina semplificata del funzionamento sistema indennitario di cui all' Allegato 3 di tale provvedimento, fino all' avvio del SII e dell' RCU;
- rinviare ad un successivo provvedimento l' adozione del regolamento che disciplinerà, in sostituzione di quello previsto all' Allegato 2 della predetta deliberazione, il funzionamento del sistema indennitario in coerenza con la piena operatività del SII e del RCU;
- rinviare ad un successivo provvedimento l' eventuale modifica e integrazione della regolazione del sistema indennitario, e l' introduzione di ulteriori strumenti di tutela dell' esercente la vendita entrante, anche in relazione agli esiti del monitoraggio compiuto con riferimento al primo periodo di operatività del suddetto sistema

**DELIBERA**

*Articolo 1*  
*Definizioni*

- 1.1 Ai fini del presente provvedimento, si applicano le definizioni riportate all' articolo 1 del TISIND, integrate dalle seguenti definizioni:
- **disciplina semplificata** - *abrogata*
  - **SII** è il sistema informativo integrato, introdotto dalla legge 13 agosto 2010, n. 129, per la gestione dei flussi informativi relativi ai mercati dell' energia elettrica e del gas, basato su una banca dati dei punti e dei dati identificativi dei clienti finali;
  - **TIQV** è il Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale approvato con la deliberazione dell' Autorità 18 novembre 2008, ARG/com 164/08;
  - **TISIND**: è l' Allegato A alla deliberazione 593/2017/R/com che disciplina il Sistema Indennitario a carico del cliente finale moroso nei settori dell' energia elettrica e del gas naturale;
  - **deliberazione ARG/elt 191/09** - *abrogata*
  - **deliberazione ARG/com 202/09** - *abrogata*
  - **deliberazione ARG/elt 219/10** - *abrogata*

*Articolo 2*  
*Gestione delle segnalazioni del cliente finale*

- 2.1 L'Utente del sistema indennitario o l'eventuale controparte commerciale classificano e gestiscono, ai fini dell'applicazione del TIQV, qualunque comunicazione scritta del cliente finale relativa all'applicazione del corrispettivo C<sup>MOR</sup> alla stregua di una richiesta scritta di informazioni, e provvede a trasmettere al cliente finale una comunicazione standard, formulata sulla base dell'Allegato A al presente provvedimento.
- 2.2 Qualora lo Sportello riceva una richiesta di informazione del cliente finale relativa al Utente del sistema indennitario che ha richiesto l'applicazione del corrispettivo C<sup>MOR</sup> o un reclamo relativo al C<sup>MOR</sup>, accede ai dati contenuti nel SII inerenti il Sistema Indennitario, secondo modalità concordate con il medesimo Gestore e assicurando il rispetto della normativa in tema di protezione dei dati personali.
- 2.3 Qualora lo Sportello riceva una richiesta di informazione del cliente finale relativa all'Utente del sistema indennitario che ha richiesto l'applicazione del corrispettivo C<sup>MOR</sup>, lo Sportello trasmette al cliente finale, entro 10 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta:
  - a) il nominativo dell'Utente del sistema indennitario che ha richiesto l'indennizzo e, ove risultante dall'RCU, dell'eventuale controparte commerciale associata al punto di prelievo o di riconsegna per cui l'Utente del sistema indennitario ha richiesto l'indennizzo;
  - b) gli elementi di cui all'articolo 7, comma 7.2, del TISIND;
  - c) le informazioni relative all'eventuale stato di sospensione o annullamento dell'indennizzo..
- 2.3bis Qualora dai dati contenuti nel sistema informatico del Gestore del Sistema Indennitario emergano incongruità rispetto all'indennizzo fatturato dall'Utente del sistema indennitario entrante o dall'eventuale controparte commerciale, lo Sportello richiede al medesimo di provvedere alle necessarie rettifiche, fornendone riscontro entro 10 giorni lavorativi. Qualora l'Utente del sistema indennitario entrante o l'eventuale controparte commerciale non adempia alle richieste dello Sportello, lo Sportello ne dà comunicazione all'Autorità.
- 2.4 L'Utente del sistema indennitario uscente o l'eventuale controparte commerciale qualora ricevano un reclamo scritto da parte del cliente finale inerente l'applicazione del corrispettivo C<sup>MOR</sup>, provvede a fornire a quest'ultimo risposta motivata ai sensi del TIQV, fornendo la documentazione attestante l'assolvimento degli obblighi di cui all'articolo 4, comma 4.1, del TISIND.
- 2.5 Qualora lo Sportello riceva da un cliente finale un reclamo scritto inviato all'Utente del sistema indennitario uscente o all'eventuale controparte commerciale, a cui non è stata fornita risposta o la cui risposta è considerata insoddisfacente, qualora dai documenti o dalle informazioni acquisiti risulti che:
  - a) all'Utente del sistema indennitario uscente o all'eventuale controparte commerciale non abbia fornito la documentazione attestante l'assolvimento degli obblighi per il riconoscimento dell'indennizzo, di cui all'articolo 4, comma 4.1, del TISIND, lo Sportello richiede all'Utente del sistema indennitario uscente o all'eventuale controparte commerciale di integrare la documentazione mancante o, ove non

disponibile, di procedere all'annullamento della richiesta di indennizzo, fornendone riscontro entro 10 giorni lavorativi;

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

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

### **Articolo 3**

#### *Modalità di fatturazione del corrispettivo C<sup>MOR</sup>*

- 3.1 L'Utente del sistema indennitario entrante o l'eventuale controparte commerciale fattura al cliente finale il corrispettivo C<sup>MOR</sup> alla stregua di un corrispettivo diverso da quelli previsti per la fatturazione dei consumi, dandone separata evidenza ai sensi dell'articolo 8 dell'Allegato A alla deliberazione 501/2014/R/com.
- 3.2 L'Utente del sistema indennitario entrante o l'eventuale controparte commerciale inserisce nel documento di fatturazione in cui viene applicato il corrispettivo C<sup>MOR</sup> per un importo pari a quanto comunicato dal Gestore una apposita comunicazione, contenente la descrizione sintetica della disciplina del sistema indennitario, ai sensi dell'articolo 10 dell'Allegato A alla deliberazione 501/2014/R/com.

### **Articolo 4**

#### *Modifiche al TIQV*

- 4.1 Il TIQV è modificato nei termini di seguito indicati:
  - a) al comma 1.1 alla definizione "richiesta scritta di informazioni" dopo le parole "disservizio percepito" sono aggiunte le parole ", ivi compresa la comunicazione del cliente finale diretta all'esercente la vendita entrante ai sensi della deliberazione ARG/elt 191/09 ed avente ad oggetto l'applicazione del corrispettivo C<sup>MOR</sup>";
  - b) dopo la definizione "sportello fisico" è aggiunta la seguente definizione: " "Sportello", è lo Sportello per il consumatore di energia istituito dall'Autorità con deliberazione 14 maggio 2008, GOP 28/08";
  - c) all'articolo 9, comma 9.4., sono aggiunte le parole "Il predetto criterio viene impiegato anche qualora la comunicazione scritta inviata da un cliente finale contenga, in aggiunta ad una richiesta di informazioni

sull'applicazione del corrispettivo C<sup>MOR</sup>, una lamentela relativa alla fornitura erogata dallo stesso esercente la vendita. In tal caso, la risposta dell'esercente la vendita contiene anche le informazioni sull'applicazione del corrispettivo C<sup>MOR</sup> ai sensi di quanto previsto dall'articolo 2, della deliberazione 99/2012/R/eel".

#### **Articolo 5**

*Modifiche all'Allegato B della deliberazione ARG/elt 191/09 e disposizioni al Gestore per le modifiche alla disciplina semplificata*

*Abrogato.*

#### **Articolo 6**

*Disposizione sul regolamento e modifiche della deliberazione ARG/elt 219/10*

*Abrogato.*

#### **Articolo 7**

*Disposizioni transitorie e finali*

- 7.1 Le disposizioni di cui al presente provvedimento entrano in vigore:
- a) con la pubblicazione del presente provvedimento per quanto previsto al comma 5.1 lettere a), b), c), d), e), f), g), h), k) ed l);
  - b) dall'1 giugno 2012 per gli articoli 2, 3;
  - c) dall'1 novembre 2012 per quanto previsto al comma 5.1 alle lettere i), j) ed m).
- 7.2 Copia del presente provvedimento è trasmessa società Acquirente Unico S.p.A., alla società Terna S.p.A. e alla Cassa.
- 7.3 Il presente provvedimento, l'Allegato B alla deliberazione ARG/elt 191/09 ed il TIQV, aggiornato con le modifiche e le integrazioni di cui alla presente deliberazione, sono pubblicati sul sito internet dell'Autorità [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it).

22 marzo 2012

IL PRESIDENTE  
*Guido Bortoni*