

Allegato A alla deliberazione 369/2016/R/eel - Testo coordinato con le integrazioni e modifiche apportate dalle deliberazioni 541/2016/R/eel, 633/2016/R/eel, 689/2016/R/eel, 555/2017/R/com, 924/2017/R/eel, 449/2018/R/eel, 708/2018/R/eel, 109/2019/R/eel, 263/2019/R/eel e 579/2019/R/eel

Disciplina della *Tutela SIMILE* (Tutela Simile ad una fornitura di Mercato Italiano Libero dell'Energia elettrica)

Articolo 1
Definizioni

1.1 Ai fini del presente provvedimento si applicano le seguenti definizioni:

- **Autorità** è l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico;
- **Codice del consumo** è il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206;
- **Codice di condotta commerciale** è il Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali, approvato con deliberazione 8 luglio 2010, ARG/com 104/10, come successivamente modificato e integrato;
- **contratto di *Tutela SIMILE*** è il contratto di somministrazione di energia elettrica concluso sulla base di uno schema contrattuale predisposto dal fornitore ammesso nell'ambito della *Tutela SIMILE*, secondo modalità e condizioni definite nel presente provvedimento;
- **facilitatore** è il soggetto individuato ai sensi del presente provvedimento per promuovere la diffusione della *Tutela SIMILE* presso i clienti finali;
- **fornitore** è la controparte commerciale del cliente finale, ossia il soggetto parte venditrice di un contratto di somministrazione con il cliente finale accreditato al SII ai sensi dell'articolo 1, comma 1.1, della deliberazione 166/2013/R/eel;
- **fornitore ammesso** è il fornitore che, ai sensi del presente provvedimento, può operare nell'ambito della *Tutela SIMILE* e concludere il relativo contratto;
- **offerte PLACET**: sono le offerte formulate ai sensi dell'Allegato A della deliberazione 555/2017/R/com;
- **Regolamento** è il regolamento recante le modalità per l'individuazione dei fornitori ammessi e per il monitoraggio della *Tutela SIMILE*;
- **SII** è il Sistema Informativo Integrato di cui alla legge 13 agosto 2010, n. 129;

- **Sito Centrale** è il sito di cui all'Articolo 8 del presente provvedimento finalizzato alla promozione e alla gestione dell'interazione, nell'ambito della *Tutela SIMILE*, tra clienti finali, fornitori ammessi e l'Amministratore di cui al comma 3.1;
- **Sportello** è lo Sportello per il consumatore di energia o la struttura gestita in avvalimento da Acquirente unico s.p.a., che svolge la funzione di sportello unico di cui all'articolo 7 comma 6, del decreto legislativo 1 giugno 2011, 93/11 e provvede alla trattazione efficace dei reclami e delle procedure di conciliazione di cui all'articolo 44, comma 4, del medesimo decreto legislativo;
- **Terna** è la società Terna s.p.a.;
- **deliberazione ARG/elt 191/09** è la deliberazione 11 dicembre 2009, ARG/elt 191/09, come successivamente modificata e integrata;
- **deliberazione 549/2012/E/com** è la deliberazione 20 dicembre 2012, 549/2012/E/com;
- **deliberazione 166/2013/R/eel** è la deliberazione 18 aprile 2013, 166/2013/R/eel, come successivamente modificata e integrata;
- **deliberazione 501/2014/R/com** è la deliberazione 16 ottobre 2014, 501/2014/R/com, come successivamente modificata e integrata;
- **deliberazione 369/2016/R/eel** è la deliberazione 7 luglio 2016, 369/2016/R/eel;
- **deliberazione 633/2016/R/eel** è la deliberazione 4 novembre 2016, 633/2016/R/eel;
- **deliberazione 555/2017/R/com** è la deliberazione 27 luglio 2017, 555/2017/R/com;
- **TIC** è il Testo integrato delle condizioni economiche per l'erogazione del servizio di connessione, approvato con deliberazione 23 dicembre 2015, 654/2015/R/eel;
- **TIMOE** è il Testo integrato morosità elettrica, approvato con deliberazione 29 maggio 2015, 258/2015/R/eel, come successivamente modificato e integrato;
- **TIV** 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, approvato con deliberazione 19 luglio 2012, 301/2012/R/eel, come successivamente modificato e integrato;
- **TIVG** è il Testo integrato per l'erogazione dei servizi di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi dal gas naturale distribuiti a mezzo di reti

urbane, approvato con la deliberazione dell'Autorità 28 maggio 2009, ARG/gas 64/09 come successivamente modificato ed integrato.

Articolo 2

Ambito di applicazione

- 2.1 Il presente provvedimento reca la disciplina che integra il servizio di maggior tutela mediante l'introduzione della Tutela SIMILE ad una fornitura di Mercato Italiano Libero dell'Energia elettrica, o *Tutela SIMILE*, di cui al punto 1, lettera b), della deliberazione 369/2016/R/eel, ossia un ambiente di negoziazione sorvegliata che, garantendo un contatto tra clienti finali e fornitori ammessi, favorisce il passaggio al mercato libero quale modalità normale di approvvigionamento.
- 2.2 Per i clienti finali e i fornitori che ne hanno i requisiti, la partecipazione alla *Tutela SIMILE* e la conclusione di un contratto di *Tutela SIMILE* sono facoltative. Ai fini della partecipazione, il Sito Centrale garantisce il contatto tra clienti finali e fornitori ammessi a partire dall'1 gennaio 2017 e sino al superamento del servizio di maggior tutela e comunque non oltre il 30 giugno 2018.
- 2.3 Hanno diritto di partecipare alla *Tutela SIMILE*, per il periodo di operatività del Sito Centrale, i clienti finali appartenenti alle tipologie contrattuali di cui al comma 2.3, lettere a) e c) del TIV:
 - a) serviti in maggior tutela;
 - b) aventi diritto al servizio di maggior tutela, limitatamente ai casi di richiesta di voltura o di attivazione di un punto di prelievo nuovo o precedentemente disattivato.
- 2.4 Ad eccezione dei casi di cui al comma 6.5, lettera b), punto 3, la conclusione del contratto di *Tutela SIMILE* da parte del singolo cliente finale è consentita una sola volta.

Articolo 3

Amministratore della Tutela SIMILE

- 3.1 È individuata come Amministratore la società Acquirente unico s.p.a. L'Amministratore:
 - a) predispone il Regolamento;
 - b) individua i fornitori ammessi ed accredita i facilitatori;
 - c) svolge l'attività di monitoraggio del rispetto, da parte dei fornitori ammessi, dei requisiti di cui all'Articolo 5 e degli obblighi di cui all'Articolo 9;
 - d) realizza e gestisce il Sito Centrale;

- e) trasmette periodicamente all'Autorità una reportistica relativa all'andamento della *Tutela SIMILE*.
- 3.2 Entro il 2 settembre 2016 l'Amministratore trasmette il Regolamento all'Autorità per l'approvazione.
- 3.3 L'Amministratore pubblica sul proprio sito *internet* il Regolamento entro il primo giorno lavorativo successivo all'approvazione del medesimo da parte dell'Autorità ai sensi del comma 3.2.
- 3.4 Il Regolamento disciplina, tra l'altro:
 - a) le modalità di presentazione, da parte dei fornitori, dell'istanza di ammissione alla *Tutela SIMILE*;
 - b) le modalità di monitoraggio del rispetto, da parte dei fornitori ammessi, dei requisiti di cui all'Articolo 5 e degli obblighi di cui all'Articolo 9;
 - c) le specifiche della pagina *web* di cui al comma 10.1.

Articolo 4

Procedura di ammissione per i fornitori che intendono partecipare alla Tutela SIMILE

- 4.1 Il fornitore che intende partecipare alla *Tutela SIMILE* deve essere ammesso in esito a una procedura gestita dall'Amministratore.
- 4.2 Ai fini di cui al comma 4.1, il fornitore interessato trasmette all'Amministratore:
 - a) entro il 21 ottobre 2016, apposita istanza di ammissione, secondo le modalità previste dal Regolamento, unitamente allo schema di contratto di cui all'Articolo 11;
 - b) entro il 18 novembre 2016, il valore del *bonus una tantum* di cui all'Articolo 12, da applicare ai clienti di *Tutela SIMILE* e l'eventuale numero massimo di punti di prelievo servibili di cui al comma 7.1.
- 4.3 Entro il 25 novembre 2016, l'Amministratore verifica il possesso dei requisiti, la conformità al presente provvedimento dello schema di contratto di cui all'Articolo 11 e comunica al fornitore interessato l'avvenuta ammissione ovvero il rigetto dell'istanza.
- 4.4 Entro la medesima data di cui al comma 4.3, l'Amministratore comunica all'Autorità:
 - a) i nominativi dei fornitori ammessi;
 - b) il *bonus una tantum* previsto da ciascun fornitore ammesso;
 - c) l'eventuale numero massimo di cui al comma 7.1;
 - d) i nominativi dei fornitori che non hanno superato la procedura di ammissione e le cause del mancato superamento.

- 4.5 Entro il 20 dicembre 2016 i fornitori ammessi rendono operativa la pagina *web* di cui al comma 10.1.

Articolo 5
Requisiti per l'ammissione

- 5.1 Possono richiedere l'ammissione a operare nell'ambito della *Tutela SIMILE* le società di vendita operanti sul mercato libero sia nel settore dell'energia elettrica sia nel settore del gas naturale, le quali soddisfino i seguenti requisiti:

- a) non si trovino in stato di fallimento, di liquidazione coatta, di concordato preventivo anche se in condizioni di continuità aziendale;
- b) abbiano versato per intero le garanzie richieste da Terna per l'accesso al servizio di dispacciamento per l'anno 2017 secondo le tempistiche previste dal relativo contratto; qualora il fornitore che presenta istanza di ammissione non sia anche utente del dispacciamento, il presente requisito deve essere soddisfatto dall'utente del dispacciamento che assicura l'esecuzione dei suoi contratti di somministrazione coi clienti finali;
- c) con riferimento alle fatture relative al contratto per il servizio di dispacciamento sottoscritto con Terna e con scadenza negli ultimi 4 mesi antecedenti la data di cui al comma 4.3, sia rispettato il seguente indice:

$$\frac{\sum Grit * Ft}{\sum Ft} < 3$$

dove

- Ft è l'importo della fattura;
- $Grit$ sono i giorni di ritardo di pagamento della fattura;

qualora il fornitore che presenta istanza di ammissione non sia anche utente del dispacciamento (o non lo sia stato nel periodo di riferimento per la verifica del requisito), il presente requisito deve essere soddisfatto dall'utente del dispacciamento che assicura l'esecuzione dei suoi contratti di somministrazione coi clienti finali;

- d) gli amministratori e i legali rappresentanti della società non devono:
 1. trovarsi nelle condizioni di cui all'articolo 2382 del codice civile;
 2. essere stati sottoposti a misure di prevenzione disposte dall'autorità giudiziaria ai sensi del decreto legislativo 6 settembre 2011, n. 159, salvi gli effetti della riammissione;
 3. essere stati condannati con sentenza irrevocabile, salvi gli effetti della riammissione:

- i. a pena detentiva per uno dei reati previsti dalle norme che disciplinano l'attività bancaria, finanziaria e assicurativa e dalle norme in materia di mercati e strumenti finanziari, in materia tributaria e di strumenti di pagamento;
 - ii. alla reclusione per uno dei delitti previsti dal Titolo XI del Libro V del codice civile e nel regio decreto del 16 marzo 1942, n. 267;
 - iii. alla reclusione per un tempo non inferiore a sei mesi per un delitto contro la pubblica amministrazione, la fede pubblica, il patrimonio, l'ordine pubblico e l'economia pubblica;
- e) alla data del 30 settembre 2016 servivano, nel mercato libero o nei rispettivi servizi di tutela:
 - 1. almeno 50.000 punti di prelievo di clienti finali elettrici aventi diritto al servizio di maggior tutela di energia elettrica; ovvero
 - 2. almeno 100.000 punti di prelievo di clienti finali elettrici e/o punti di riconsegna di clienti finali del gas naturale aventi diritto ai relativi servizi di tutela ai sensi, rispettivamente, del TIV e del TIVG.
- 5.2 Le condizioni di cui al comma 5.1 devono essere mantenute anche per tutto il periodo di erogazione della *Tutela SIMILE* da parte del fornitore ammesso, pena l'esclusione *ex nunc*.
- 5.3 Ai fini della verifica dei requisiti di cui al comma 5.1, lettere b) e c):
 - a) i fornitori comunicano, nell'ambito dell'istanza di cui al comma 4.2, lettera a), gli eventuali nominativi delle proprie controparti venditrici che sono stati utenti del servizio di dispacciamento in relazione alle fatture da considerare nell'indice di cui al comma 5.1, lettera c);
 - b) i fornitori ammessi comunicano all'Amministratore gli eventuali nominativi delle proprie controparti venditrici che sono utenti del servizio di dispacciamento e, in caso di variazione delle medesime, ne informano contestualmente l'Amministratore;
 - c) Terna fornisce all'Amministratore le necessarie informazioni.
- 5.4 Nel caso in cui il fornitore che presenta istanza di ammissione sia stato oggetto di sanzioni da parte dell'Autorità per violazioni di particolare gravità, ovvero, anche in assenza di provvedimenti sanzionatori, si sia reso responsabile di gravi disservizi per i clienti finali, o di condotte che possano mettere in pericolo il sistema, o, ancora, pregiudizievoli per il corretto e l'efficiente andamento del mercato, l'Autorità può, con proprio provvedimento, escludere il fornitore dalla procedura di ammissione nonché revocare l'ammissione eventualmente accordata dall'Amministratore.
- 5.5 Nell'ambito del procedimento per l'adozione del provvedimento di cui al comma 5.4, l'Autorità può adottare misure cautelari eventualmente da confermare,

modificare, revocare col provvedimento finale. In caso di revoca dell'ammissione, si applica quanto disposto dal comma 6.5.

Articolo 6

Monitoraggio ed esclusione dalla Tutela SIMILE

- 6.1 L'Amministratore, secondo le modalità indicate nel Regolamento, trimestralmente effettua il monitoraggio del rispetto:
- a) dei requisiti di cui all'Articolo 5;
 - b) degli obblighi di cui all'Articolo 9.
- 6.2 Non è più ammesso *ex nunc* a operare nell'ambito della *Tutela SIMILE* il fornitore che:
- a) non rispetta almeno uno dei requisiti di cui all'Articolo 5, o degli obblighi di cui all'Articolo 9 o adotta o applica un contratto non conforme al presente provvedimento;
 - b) omette di rendere operativa la pagina *web* secondo quanto indicato nel Regolamento entro i termini di cui al comma 4.5.
- 6.3 Laddove ricorrano le condizioni di cui al comma 6.2, l'Amministratore comunica al fornitore interessato e all'Autorità, l'avvenuta esclusione dalla *Tutela SIMILE*.
- 6.4 Nei casi di cui al comma 6.2, lettera a), l'Amministratore, contestualmente alla comunicazione di cui al comma 6.3, ne dà informazione mediante pubblicazione sul Sito Centrale.
- 6.5 Nei casi di cui al comma 6.2, lettera a):
- a) l'Amministratore provvede all'esclusione del fornitore dall'elenco dei fornitori ammessi presente sul Sito Centrale e, qualora la perdita dei requisiti sia avvenuta nel periodo di cui al comma 2.2, al fornitore è fatto divieto di concludere nuovi contratti di *Tutela SIMILE*;
 - b) entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla comunicazione di cui al comma 6.3, il fornitore interessato effettua una apposita comunicazione ai clienti del medesimo serviti in forza di un contratto di *Tutela SIMILE* indicando:
 - 1. l'avvenuta perdita dei requisiti;
 - 2. che il contratto di *Tutela SIMILE*, sottoscritto con il medesimo fornitore, rimane valido alle condizioni vigenti, ferma restando la facoltà di recesso del cliente finale;
 - 3. che, qualora la perdita dei requisiti sia avvenuta nel periodo di cui al comma 2.2, il cliente può, accedendo nuovamente al Sito Centrale, concludere un nuovo contratto di *Tutela SIMILE* con un altro fornitore ammesso;

4. che il cliente può, in alternativa, concludere un nuovo contratto con un qualsiasi fornitore del mercato libero;
 5. che, in caso di conclusione di un nuovo contratto di *Tutela SIMILE* o di mercato libero ai sensi dei precedenti punti 3. e 4., al cliente non sarà richiesta la restituzione del *bonus una tantum* erogato al medesimo al momento dell'avvio della fornitura di *Tutela SIMILE* dal fornitore che ha perso l'ammissione;
 6. che il cliente, al fine di ottenere maggiori informazioni e chiarimenti, può rivolgersi allo Sportello, riportando nella comunicazione i riferimenti (sito *internet* e numero verde) per il contatto.
- 6.6 Nel periodo di esecuzione dei contratti di *Tutela SIMILE* si applicano le disposizioni previste ai commi 5.4 e 5.5 in tema di esclusione da parte dell'Autorità. A tal fine sarà tra l'altro valutato l'adempimento da parte dei fornitori ammessi agli obblighi di comunicazione di cui al comma 10.6. In tali casi trova applicazione quanto previsto al comma 6.5.

Articolo 7

Numero massimo di punti di prelievo in Tutela SIMILE

- 7.1 Ciascun fornitore, nell'ambito della procedura di ammissione, ha la facoltà di comunicare il numero massimo di punti di prelievo che è disposto a servire nell'ambito della *Tutela SIMILE*.
- 7.2 Il numero massimo di punti di prelievo che ciascun fornitore ammesso può servire è pari al minimo tra quanto comunicato ai sensi del comma 7.1 e un livello soglia prefissato.
- 7.3 Il livello soglia di cui al comma 7.2 è inizialmente fissato pari a 500.000 punti di prelievo e potrà essere rivisto al rialzo dall'Autorità in funzione del numero dei fornitori ammessi e dei clienti che effettivamente accedono alla *Tutela SIMILE*.
- 7.4 A valle del rilascio del codice di prenotazione di cui al comma 10.2, il cliente è considerato nel computo del numero massimo di punti di prelievo di cui al comma 7.2.
- 7.5 L'Amministratore modifica il numero di punti di prelievo di cui al comma 7.2:
 - a) qualora il cliente non acceda, entro 15 (quindici) giorni dalla data di rilascio del codice di prenotazione, alla pagina *web* di cui al comma 10.1 del fornitore ammesso prescelto;
 - b) sulla base delle comunicazioni di cui al comma 10.5;
 - c) in caso di scioglimento del contratto di *Tutela SIMILE* per qualunque motivo;
 - d) nei casi di conclusione del contratto di *Tutela SIMILE* di cui al comma 2.3, lettera b).

Articolo 8

Sito Centrale della Tutela SIMILE

8.1 Il Sito Centrale:

- a) è strutturato in due sezioni differenti, una rivolta ai clienti domestici e una ai clienti non domestici aventi diritto alla maggior tutela;
- b) pubblica, tra l'altro, in ciascuna sezione l'elenco dei fornitori ammessi, l'elenco dei facilitatori di cui all'Articolo 13 e una sezione informativa generale sulla *Tutela SIMILE*;
- c) permette al cliente finale di:
 - 1. prendere visione del *bonus una tantum* offerto da ciascun fornitore ammesso;
 - 2. visualizzare, per ciascun fornitore ammesso, il numero massimo di clienti servibili di cui al comma 7.2;
- d) permette il contatto tra cliente finale e fornitore ammesso, previo inserimento dei dati del cliente necessari alla prenotazione di cui al comma 10.2;
- e) rende possibile l'accesso e il caricamento dei dati da parte dei facilitatori di cui all'Articolo 13 e la tracciatura dei medesimi.

8.2 Il Sito Centrale interagisce con il SII, che assicura la gestione del codice di prenotazione, la verifica di quanto stabilito ai commi 2.3 e 2.4, l'aggiornamento del numero massimo dei clienti servibili, nonché il monitoraggio degli *switching* in *Tutela SIMILE*.

Articolo 9

Obblighi in capo ai fornitori ammessi alla Tutela SIMILE

9.1 La pagina *web* di cui al comma 10.1 del fornitore ammesso:

- a) contiene in maniera chiara, massimamente fruibile e con linguaggio di uso comune, informazioni sulla *Tutela SIMILE*;
- b) non deve fare riferimento alle altre offerte di mercato libero del fornitore ammesso e non può contenere *link* o rimandi al sito del fornitore ammesso;
- c) deve risultare accessibile solo tramite il Sito Centrale;
- d) rende disponibili le informazioni preliminari alla conclusione del contratto ai sensi del Codice di condotta commerciale;
- e) evidenzia la facoltà del fornitore di rifiutare la conclusione del contratto e riporta il termine e le modalità con cui tale rifiuto è comunicato al cliente finale;
- f) permette di prendere visione e di scaricare il contratto di *Tutela SIMILE*.

- 9.2 Il fornitore ammesso non crea confusione tra le proprie offerte di mercato libero e la *Tutela SIMILE*. Sono vietate offerte di mercato libero che presentino un nome o una denominazione che possano richiamare la *Tutela SIMILE*.
- 9.3 Qualora il servizio telefonico commerciale del fornitore ammesso sia unico (un solo numero), esso deve prevedere, al primo livello dell'albero fonico, o al secondo livello dell'albero fonico per le società multiservizi, un'opzione esplicita che consenta di scegliere tra *Tutela SIMILE* e ulteriori servizi erogati.
- 9.4 Qualora il servizio telefonico commerciale del fornitore ammesso non sia dotato di albero fonico, ma consenta un contatto diretto con l'operatore, esso deve prevedere un messaggio iniziale che chiarisca la possibilità di ottenere informazioni o presentare reclami sia per la *Tutela SIMILE* che per gli ulteriori servizi erogati.
- 9.5 Qualora il servizio telefonico commerciale del fornitore ammesso non sia unico, ma vi sia un numero dedicato alla *Tutela SIMILE* e altri numeri dedicati ad ulteriori servizi erogati, il messaggio iniziale deve chiarire il servizio o l'attività per cui vengono fornite informazioni.
- 9.6 Il fornitore ammesso pubblica sul proprio sito internet il *link* al Sito Centrale.

Articolo 10

Conclusione del contratto di Tutela SIMILE

- 10.1 Per i casi di cui al comma 2.3 lettera a), la conclusione del contratto di *Tutela SIMILE* avviene unicamente *online* attraverso una pagina *web* appositamente dedicata e predisposta dal fornitore ammesso e, pertanto, si configura come contratto a distanza. È vietata la conclusione di contratti di *Tutela SIMILE* mediante modalità diverse.
- 10.2 Al fine di concludere un contratto di *Tutela SIMILE*, il cliente finale accede al Sito Centrale attraverso il quale al cliente è rilasciato un codice di prenotazione con cui il cliente può, entro e non oltre i successivi 15 (quindici) giorni, accedere alla pagina *web* di cui al comma 10.1 del fornitore ammesso prescelto.
- 10.3 Al cliente finale può essere rilasciato un solo codice di prenotazione per volta. L'Amministratore potrà rilasciare un nuovo codice di prenotazione a valle della modifica del numero massimo di punti di prelievo di cui al comma 7.2, nei casi di cui al comma 7.5, lettere a) e b).
- 10.4 Il fornitore ammesso può rifiutare di concludere un contratto di *Tutela SIMILE* con il singolo cliente finale. Il fornitore ammesso comunica al cliente finale l'avvenuta conclusione del contratto o il proprio rifiuto a contrarre entro il termine e secondo le modalità da questi stabilite e pubblicate nell'ambito dello schema di contratto di cui all'Articolo 11.

- 10.5 Il fornitore ammesso comunica all'Amministratore, secondo le modalità da quest'ultimo definite, i casi in cui:
- a) il cliente ha fatto accesso alla pagina *web* di cui al comma 10.1 e non ha portato a termine la procedura necessaria per la conclusione del contratto;
 - b) il cliente ha esercitato il diritto di ripensamento;
 - c) il fornitore ha manifestato il proprio rifiuto a contrarre con il cliente finale.
- 10.6 Le comunicazioni di cui al comma 10.5 avvengono entro 2 (due) giorni lavorativi:
- a) dalla scadenza della validità del codice di prenotazione di cui al comma 10.2, per i casi di cui al comma 10.5, lettera a);
 - b) dalla data di ricezione, da parte del fornitore ammesso, della comunicazione del cliente finale dell'esercizio del diritto di ripensamento, per i casi di cui al comma 10.5, lettera b);
 - c) dalla comunicazione al cliente finale di cui al comma 10.4, nei casi di cui al comma 10.5, lettera c).
- 10.7 Nell'ambito della richiesta di *switching* il fornitore ammesso può avvalersi di quanto previsto al comma 6.3 del TIMOE.
- 10.8 Ciascun fornitore ammesso comunica all'Amministratore, secondo modalità da quest'ultimo definite, i casi in cui il contratto di *Tutela SIMILE* si risolve per qualunque motivo, anche nei casi in cui ciò avvenga in conseguenza della conclusione, da parte del cliente finale, di un contratto di mercato libero con lo stesso fornitore ammesso.
- 10.9 Per i casi di cui al comma 2.3, lettera b), la conclusione del contratto di *Tutela SIMILE* avviene nel rispetto delle normali modalità previste dalla regolazione in materia. All'atto della richiesta di voltura o di attivazione di un punto di prelievo nuovo o precedentemente disattivato, il fornitore ammesso propone anche l'offerta di *Tutela SIMILE*. A tale fine il fornitore ammesso comunica all'Amministratore, secondo modalità da quest'ultimo definite, i suddetti casi di conclusione del contratto.

Articolo 11

Condizioni contrattuali di Tutela SIMILE

- 11.1 Ciascun fornitore ammesso redige uno schema di contratto di *Tutela SIMILE*, recante condizioni generali, in conformità a quanto previsto dal presente provvedimento. Sono vietate variazioni unilaterali delle condizioni contrattuali nonché la conclusione di patti o l'introduzione, nei singoli contratti, di clausole particolari non contemplate nello schema di contratto.
- 11.2 Ferme restando le previsioni legislative in tema di trattamento dei dati personali e in materia fiscale, e ferma restando l'applicazione del Codice del Consumo e

quanto previsto per i clienti che si trovano in situazioni di disagio economico e/o fisico, per gli aspetti non previsti dal presente provvedimento trovano applicazione le disposizioni del Codice di Condotta Commerciale e la regolazione dell'Autorità per i venditori del mercato libero in materia di condizioni contrattuali, trasparenza dei documenti di fatturazione e qualità del servizio di vendita.

- 11.3 Lo schema di contratto redatto dal fornitore ammesso contiene almeno le condizioni riportate in Appendice 1. Eventuali ulteriori clausole inserite dal fornitore ammesso nello schema di contratto che siano in contrasto con quelle previste in Appendice 1, o con la disciplina del presente provvedimento, si considerano non apposte.
- 11.4 Il contratto di *Tutela SIMILE* ha durata di un anno e ha ad oggetto la sola fornitura di energia elettrica. Non possono essere contemplati, nell'ambito di tale contratto, servizi e promozioni aggiuntivi. Il contratto di *Tutela SIMILE* non può contenere clausole di rinnovo automatico o proroga, salvo quanto previsto al comma **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.**
- 11.5 Ai fini della predisposizione dello schema di contratto di *Tutela SIMILE*:
- a) il *termine di scadenza* per il pagamento delle fatture non può essere inferiore a 20 (venti) giorni dalla data di emissione delle medesime;
 - b) nei casi di *omesso, parziale o ritardato pagamento* della fattura trovano applicazione le seguenti disposizioni di dettaglio:
 - i. qualora il cliente non rispetti il termine di pagamento indicato in fattura, il fornitore ammesso può richiedere al cliente medesimo, per ritardi superiori a 10 (dieci) giorni, oltre al corrispettivo dovuto, la corresponsione degli interessi di mora calcolati su base annua e pari al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea maggiorato del tre e mezzo per cento;
 - ii. il fornitore ammesso può richiedere il pagamento delle spese postali relative al sollecito di pagamento della fattura; non è in ogni caso ammessa la richiesta di risarcimento di eventuali danni ulteriori;
 - c) ai fini della disciplina della *rateizzazione* delle somme dovute trovano applicazione le disposizioni previste al riguardo per il servizio di maggior tutela di cui al TIV;
 - d) la modalità normale di *emissione della fattura* è il formato elettronico, il fornitore ammesso offre almeno un'altra modalità di emissione delle fatture per i clienti che non intendono avvalersi del formato elettronico;
 - e) il fornitore ammesso offre più *modalità di pagamento*, di cui almeno una deve essere gratuita;

- f) ai clienti è richiesto il versamento in un'unica soluzione di un *deposito cauzionale* o di un'altra forma di garanzia equivalente al deposito cauzionale che garantisca il fornitore ammesso circa l'esatto adempimento da parte del cliente; a tal fine:
- i. i livelli di deposito cauzionale sono quelli indicati ai commi 12.1, lettere a), b) e c) e 12.2 del TIV;
 - ii. il deposito cauzionale non deve essere richiesto nei casi in cui il cliente finale titolare del punto di prelievo richieda la domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito;
 - iii. ai fini della restituzione del deposito cauzionale, non può essere richiesto al cliente finale di presentare alcun documento attestante l'avvenuto versamento dello stesso;
 - iv. il deposito cauzionale è restituito al cliente finale maggiorato in base al tasso di interesse legale;
- g) il fornitore ammesso non può richiedere forme di garanzia aggiuntive a quanto previsto dalla lettera f) del presente articolo;
- h) la disciplina della *fatturazione di periodo* e delle *modalità di utilizzo dei dati di misura* è definita nel rispetto della regolazione dell'Autorità;
- i) il fornitore ammesso applica, oltre ai contributi in quota fissa di cui al TIC ove applicati dall'impresa distributrice, un contributo in quota fissa pari a 23,00 euro per ciascuna prestazione relativa a:
- i. voltura;
 - ii. disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale;
 - iii. disattivazione della fornitura a seguito di morosità;
 - iv. riattivazione della fornitura a seguito di morosità;
 - v. variazione di potenza di un punto già attivo su richiesta del cliente;
 - vi. attivazione della fornitura di un nuovo punto di prelievo o di un punto precedentemente disattivato.

Le prestazioni di cui ai punti iii. e iv. comprendono anche l'eventuale preventiva riduzione o ripristino della potenza. In tali casi il contributo in quota fissa è dovuto anche nel caso in cui l'impresa distributrice proceda esclusivamente alla riduzione o al ripristino della potenza. In caso di disattivazione della fornitura con preventiva riduzione di potenza il contributo in quota fissa deve essere richiesto una sola volta.

- 11.6 Con un preavviso non inferiore a tre (3) mesi rispetto alla decorrenza, considerandosi decorrente il suddetto termine dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento da parte del cliente stesso, il fornitore ammesso effettua una apposita comunicazione scritta al cliente indicando:

- a) la data in cui il contratto di *Tutela SIMILE* giunge a termine;
- b) che è possibile aderire ad un'offerta di mercato libero con il medesimo fornitore;
- c) che è possibile, in alternativa, aderire ad un'offerta di mercato libero con un altro fornitore liberamente scelto dal cliente;
- d) che il cliente può sempre richiedere all' esercente la maggior tutela l'attivazione del servizio fino alla rimozione dello stesso ai sensi della legge;
- e) che nel caso in cui il cliente non proceda alle scelte di cui alle lettere b), c) e d), il fornitore ammesso continuerà a erogare la fornitura applicandogli, per un ulteriore anno, le condizioni generali di fornitura e le condizioni economiche previste dal contratto di *Tutela SIMILE*, indicando altresì i riferimenti che i clienti possono contattare al fine di avere maggiori informazioni;
- f) *soppressa.*

Fatta salva prova contraria, la suddetta comunicazione si presume ricevuta trascorsi 10 giorni dall'invio effettuato da parte fornitore ammesso.

11.7 Il fornitore ammesso effettua una apposita comunicazione scritta al cliente, con un preavviso non inferiore a tre (3) mesi rispetto alla scadenza del periodo di erogazione della fornitura di cui alla lettera e) del comma 11.6, considerandosi il suddetto termine decorrente dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento da parte del cliente stesso, indicando:

- a) la data in cui il contratto di *Tutela SIMILE* giunge a termine;
- b) che è possibile aderire ad un'offerta di mercato libero con il medesimo fornitore;
- c) che è possibile, in alternativa, aderire ad un'offerta di mercato libero con un altro fornitore liberamente scelto dal cliente;
- d) che il cliente può sempre richiedere all' esercente la maggior tutela l'attivazione del servizio fino alla rimozione dello stesso ai sensi della legge;
- e) che nel caso in cui il cliente non proceda alle scelte di cui alle lettere b), c) e d), ferma restando la facoltà di recesso del cliente, il fornitore ammesso continuerà a erogare la fornitura applicandogli le condizioni generali di fornitura e le condizioni economiche dell'offerta PLACET a prezzo fisso commercializzata dal fornitore ammesso nel momento in cui viene effettuata la comunicazione, indicando altresì i riferimenti che i clienti possono contattare al fine di avere maggiori informazioni;
- f) le condizioni generali di fornitura del contratto di offerta PLACET, le relative condizioni economiche nonché una descrizione sintetica della differenza tra offerte a prezzo fisso e offerte a prezzo variabile sotto il profilo del rischio;

- g) i riferimenti del sito *internet* del Portale Offerte di cui alla deliberazione 51/2018/R/com, specificando che tale Portale è stato istituito dalla legge 124/17 secondo criteri di trasparenza e terzietà.

Fatta salva prova contraria, la suddetta comunicazione si presume ricevuta trascorsi 10 giorni dall'invio effettuato da parte fornitore ammesso.

Articolo 12

Condizioni economiche di Tutela SIMILE

- 12.1 Nell'esecuzione del contratto di *Tutela SIMILE* il fornitore ammesso applica al cliente finale controparte le seguenti condizioni economiche:
- a) le tariffe per il servizio di trasmissione, distribuzione e misura e i relativi oneri generali determinati dall'Autorità;
 - b) il corrispettivo *PED* e la componente *DISP_{BT}* applicati ai clienti del servizio di maggior tutela;
 - c) il corrispettivo *PCR* a copertura dei rischi connessi alle modalità di approvvigionamento dell'energia elettrica all'ingrosso, pari a 0,180 c€/kWh per l'anno 2017, a 0,402 c€/kWh per l'anno 2018, a -0,118 c€/kWh per il primo trimestre dell'anno 2019, a -0,071 c€/kWh per il secondo trimestre 2019, a -0,051 c€/kWh per il terzo e quarto trimestre 2019 e -0,602 c€/kWh a decorrere dall'1 gennaio 2020;
 - d) il corrispettivo *PCV* applicato ai clienti del servizio di maggior tutela a partire dall'1 gennaio 2017, definito dalla deliberazione 633/2016/R/eel;
 - e) il *bonus una tantum*, nella misura definita da ciascun fornitore ammesso;
 - f) in caso di emissione della fattura in formato elettronico, lo sconto di cui alla deliberazione 501/2014/R/com previsto per i clienti del servizio di maggior tutela.
- 12.2 Il *bonus una tantum* di cui alla precedente lettera e):
- a) è espresso in €/punto di prelievo;
 - b) è differenziato per ciascuna tipologia contrattuale di cui al comma 2.3, lettere a) e c) del TIV;
 - c) il corrispettivo *PCR* a copertura dei rischi connessi alle modalità di approvvigionamento dell'energia elettrica all'ingrosso, pari a 0,180 c€/kWh per l'anno 2017, a 0,402 c€/kWh per l'anno 2018 a -0,118 c€/kWh per il primo trimestre dell'anno 2019, a -0,071 c€/kWh per il secondo trimestre 2019 e a -0,051 c€/kWh a decorrere dall'1 luglio 2019.
- 12.3 Qualora il cliente finale receda dal contratto di *Tutela SIMILE*, o comunque dia causa di risoluzione del medesimo prima della sua scadenza naturale, nella fattura di chiusura il fornitore ammesso ha diritto di richiedere la restituzione del *bonus*

una tantum in misura proporzionale al periodo compreso tra la data di cessazione del contratto e la data di scadenza originaria del medesimo. La quantificazione del *bonus una tantum* da restituire è fatta in linea con quanto previsto dall'Articolo 3 del TIV.

- 12.4 Gli importi per cui il fornitore ammesso richiede la restituzione ai sensi del comma 12.3, qualora non restituiti dal cliente finale, concorrono alla quantificazione del credito di cui al comma 2.1 dell'Allegato B alla deliberazione ARG/elt 191/09, nel caso il fornitore richieda l'indennizzo ai sensi del medesimo Allegato B.
- 12.5 Le disposizioni di cui al comma 12.3 non si applicano nei casi:
- a) di cui al comma 6.5, lettera b), punti 3 e 4;
 - b) di recesso del cliente finale a seguito di un reclamo per il quale non sia pervenuta risposta motivata entro i tempi previsti dalla regolazione.
- 12.6 Il fornitore ammesso riporta nello schema di contratto di cui all'Articolo 11, le modalità di applicazione del comma 12.3 e le casistiche individuate dal comma 12.5.
- 12.7 Il fornitore ammesso informa il cliente circa:
- a) l'applicazione del *bonus una tantum*, indicandone altresì lo specifico importo e la voce in cui esso è incluso, nella fattura sintetica emessa ai sensi della deliberazione 501/2014/R/com;
 - b) l'applicazione dello sconto di cui al comma 12.1, lettera f), indicandone altresì lo specifico importo e la voce in cui esso è incluso, in ciascuna fattura sintetica, emessa ai sensi della deliberazione 501/2014/R/com.

Articolo 13

Promozione della Tutela SIMILE e accreditamento dei facilitatori

- 13.1 Nel sito dell'Autorità e dello Sportello è contenuta una sezione informativa dedicata alla *Tutela SIMILE* e un *link* di reindirizzamento al Sito Centrale.
- 13.2 Il numero verde dello Sportello (800.166.654) fornisce informazioni sulla *Tutela SIMILE* inserendo un'apposita opzione al primo livello dell'albero fonico.
- 13.3 Al fine di coadiuvare i clienti finali nella comprensione e sottoscrizione del contratto di *Tutela SIMILE*, è prevista l'operatività di soggetti facilitatori, i quali:
- a) informano i clienti circa le caratteristiche e il funzionamento della *Tutela SIMILE*, nonché circa la durata del contratto di *Tutela SIMILE* e le opzioni disponibili al termine del contratto di cui all'articolo 11 comma 6;
 - b) aiutano i clienti nella comprensione delle diverse offerte di *Tutela SIMILE* e nella comparazione delle stesse rispetto al servizio di maggior tutela;

- c) assistono i clienti finali durante l'accesso al Sito Centrale, per le attività di registrazione e di ottenimento del codice di prenotazione di cui al comma 10.2;
 - d) coadiuvano i clienti nell'eventuale conclusione *online* del contratto di *Tutela SIMILE* tra il cliente finale e il fornitore ammesso, cui può anche provvedere il facilitatore in nome e per conto del cliente finale, secondo le stesse modalità delineate per la generalità dei clienti.
- 13.4 Possono operare come facilitatori le associazioni dei consumatori riconosciute nell'ambito del Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti (CNCU), di cui al Codice del consumo, e le associazioni che alla data di cui al comma 13.5 lettera a), aderiscono al Protocollo di intesa tra l'Autorità e le organizzazioni di rappresentanza delle piccole e medie imprese in qualità di consumatori di energia elettrica e di gas naturale di cui alla deliberazione 549/2012/E/com.
- 13.5 Le associazioni che intendono operare come facilitatori si accreditano presso l'Amministratore. A tal fine:
- a) entro il 30 settembre 2016 l'Amministratore pubblica le modalità per l'accreditamento;
 - b) entro il 7 dicembre 2016 i soggetti interessati procedono ad accreditarsi.
- 13.6 Ai fini di assicurare l'operatività dei facilitatori:
- a) l'Amministratore organizza attività di formazione dei rappresentanti dei facilitatori accreditati atte a informare circa la *Tutela SIMILE* e ad illustrare l'utilizzo del Sito Centrale;
 - b) ai facilitatori accreditati è riconosciuto un contributo forfettario per ciascun contratto di *Tutela SIMILE* concluso con il supporto dei medesimi.
- 13.7 I facilitatori pubblicano sul proprio sito internet il *link* al Sito Centrale.
- 13.8 Il ricorso al facilitatore per il cliente finale è gratuito ma il cliente deve essere comunque informato in merito al corrispettivo riconosciuto al facilitatore ai sensi del comma 13.6, lettera b).
- 13.9 I facilitatori operano con la dovuta imparzialità, evitando di trarre vantaggio da situazioni di interessenza o di evidente conflitto di interessi, tale da poter alterare la concorrenza tra i fornitori ammessi, in particolare si astengono da qualsiasi attività di promozione o pubblicità commerciale avente per oggetto beni o servizi prodotti da terzi.
- 13.9bis Qualora, in ogni momento, verifichi che un facilitatore tiene condotte in contrasto con il precedente comma, l'Autorità, con proprio provvedimento, esclude il facilitatore dalla *Tutela SIMILE*.
- 13.10 Ai fini delle verifiche di cui al comma 13.9, l'Amministratore svolge il necessario monitoraggio anche sulla base di segnalazioni dei fornitori ammessi.

13.11 Il facilitatore interessato presta all'Amministratore la massima collaborazione nello svolgimento delle attività di cui al comma 13.10. In difetto, l'Amministratore ne informa l'Autorità che ne terrà conto come elemento rilevante ai fini delle valutazioni di cui al comma 13.9.