

**DELIBERAZIONE 18 DICEMBRE 2018
684/2018/R/COM**

**ADEGUAMENTO DELLE DISPOSIZIONI DEL TIRV IN ESITO ALLA RIFORMA DEI PROCESSI
DI RECESSO E DI SWITCHING NEI MERCATI RETAIL DELL'ENERGIA ELETTRICA E DEL GAS
NATURALE**

**L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA
RETI E AMBIENTE**

Nella 1046^a riunione del 18 dicembre 2018

VISTI:

- la direttiva 2013/11/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 21 maggio 2013;
- la direttiva 2011/83/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 ottobre 2011;
- la direttiva 2009/72/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 13 luglio 2009;
- la direttiva 2009/73/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 13 luglio 2009;
- la legge 14 novembre 1995, n. 481 (di seguito: legge 481/95);
- il decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79;
- il decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164;
- la legge 23 agosto 2004, n. 239;
- il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e sue successive modifiche e integrazioni;
- il decreto legge 18 giugno 2007, n. 73, recante misure urgenti per l'attuazione di disposizioni comunitarie in materia di liberalizzazione dei mercati dell'energia, come convertito con la legge 3 agosto 2007, n. 125;
- il decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93;
- il decreto legislativo 21 febbraio 2014, n. 21;
- la deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 14 ottobre 2015, 487/2015/R/eel (di seguito: deliberazione 487/2015/R/eel);
- la deliberazione dell'Autorità 6 aprile 2017, 228/2017/R/com e successive modifiche ed integrazioni (di seguito: deliberazione 228/2017/R/com);
- la deliberazione dell'Autorità 23 novembre 2017, 783/2017/R/com (di seguito: deliberazione 783/2017/R/com);
- la deliberazione dell'Autorità 08 febbraio 2018, 77/2018/R/com (di seguito: deliberazione 77/2018/R/com);
- il Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali;
- il Testo integrato morosità elettrica (TIMOE);

- il Testo integrato in materia di misure propedeutiche per la conferma del contratto di fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale e procedura ripristinatoria volontaria (di seguito: TIRV);
- 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 (TIV);
- il Testo integrato della vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi da gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane (TIVG);
- la determinazione 15 settembre 2017, 13/2017-DMRT del Direttore della Direzione Mercati Retail e Tutele dei Consumatori di Energia.

CONSIDERATO CHE:

- la legge 481/95 demanda all’Autorità, tra le altre cose, di garantire la promozione della concorrenza e la tutela degli interessi di utenti e consumatori nei settori dell’energia elettrica e del gas e a tal fine, all’articolo 2, comma 2.12, lettera h), le attribuisce altresì la funzione di adottare direttive concernenti l’erogazione dei servizi medesimi; tali direttive possono avere ad oggetto sia il contenuto delle condizioni generali di contratto (che sono integrate di diritto ai sensi del comma 2.37 del citato articolo 2), sia le modalità di conclusione del rapporto contrattuale;
- con la deliberazione 228/2017/R/com, entrata in vigore il 1 maggio 2017, l’Autorità ha approvato il TIRV che contiene disposizioni a tutela dei clienti finali che risultano controparti di un contratto di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale concluso al di fuori dei locali commerciali o attraverso forme di comunicazione a distanza;
- il TIRV prevede, in particolare, adempimenti documentali obbligatori in capo a tutti i venditori volti a provare l’avvenuta conferma di un contratto (misure preventive per la conferma del contratto) e comprende, alla Parte IV, una procedura speciale a carattere risolutivo (c.d. procedura ripristinatoria), ad adesione volontaria sia del cliente finale sia del venditore (c.d. venditore aderente), qualora nella fase di conferma del contratto non siano state rispettate le suddette misure preventive;
- la procedura ripristinatoria di cui alla Parte IV del TIRV consente di ripristinare, di norma, la situazione antecedente allo *switching* indebito e il ritorno del cliente finale al precedente venditore, previo versamento al venditore contestato di un importo corrispondente, al massimo, ai corrispettivi a copertura dell’uso della infrastruttura e dell’approvvigionamento all’ingrosso per il periodo transitorio;
- per quanto riguarda specificamente il ripristino, l’articolo 14, comma 14.1, del TIRV prevede, nel caso di fornitura di energia elettrica, che il venditore, qualora abbia già effettuato una richiesta di *switching*, comunichi al SII la risoluzione del contratto di vendita, specificando che è dovuta ad un contratto contestato e nel contempo regola i flussi informativi tra i soggetti interessati e le relative tempistiche;
- nel caso di fornitura di gas naturale, l’articolo 14, comma 14.2, del TIRV prevede invece che il venditore, qualora abbia già effettuato una richiesta di accesso per sostituzione, comunichi entro 3 giorni lavorativi all’impresa di distribuzione la cessazione amministrativa, specificando che è dovuta ad un contratto contestato e

regola anche in questo caso i flussi informativi tra i soggetti interessati e le relative tempistiche;

- in base alla regolazione vigente al momento della sua entrata in vigore, il TIRV prevede, inoltre, che il venditore, quando non abbia ancora presentato richieste di *switching* o di accesso per sostituzione ma abbia già comunicato il recesso del cliente finale al venditore precedente, comunichi al medesimo venditore precedente che il recesso è stato erroneamente trasmesso e che il venditore precedente annulli l'eventuale comunicazione di risoluzione contrattuale o di cessazione amministrativa effettuata.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- con la deliberazione 487/2015/R/eel l'Autorità ha riformato il processo di *switching* con riferimento al settore dell'energia elettrica, in particolare:
 - attribuendo al Sistema Informativo Integrato (di seguito: SII), e non più all'impresa distributrice, la responsabilità di esecuzione dello *switching*, sia in caso di cambio di venditore, sia in caso di attivazione dei servizi di ultima istanza;
 - riducendo le tempistiche di *switching* a 3 settimane; la richiesta di *switching* avente decorrenza il primo giorno del mese può, infatti, essere formulata fino al giorno 10 del mese precedente;
 - definendo un unico processo, indifferenziato per tempistiche di esecuzione, nei casi in cui l'utente del dispacciamento richiedente manifesti la volontà di avvalersi o meno della facoltà di ritirare la richiesta di *switching* di cui al comma 6.3 del TIMOE;
- con la deliberazione 77/2018/R/com, l'Autorità ha riformato il processo di *switching* nel settore del gas naturale, prevedendo che, a partire dall'1 novembre 2018, anche per il settore del gas naturale, le richieste di *switching* vengano presentate esclusivamente al SII, in analogia a quanto già disposto in precedenza, con la suddetta deliberazione 487/2015/R/eel, con riferimento al settore dell'energia elettrica.

CONSIDERATO, ALTRESÌ, CHE:

- con la deliberazione 783/2017/R/com, l'Autorità ha approvato disposizioni funzionali alla gestione del processo di recesso per cambio di venditore e dei flussi informativi tra operatori tramite il SII, con riferimento al settore elettrico e al settore del gas naturale; tale provvedimento, in particolare:
 - prevede che nei casi in cui non vada a buon fine la procedura di *switching* venga mantenuto il venditore corrente, anziché ricorrere ai servizi di ultima istanza;
 - semplifica le modalità d'invio della comunicazione di recesso prevedendo che l'invio della richiesta di *switching* costituisca anche esercizio del recesso per cambio venditore;

- estende le modalità di esercizio del recesso per cambio del venditore a tutti i clienti finali e non più solo a quelli di piccola dimensione;
- le disposizioni previste dalla deliberazione 783/2017/R/com sono efficaci, per il settore elettrico, a partire dal 15 febbraio 2018 e, per il settore del gas naturale, dall'1 novembre 2018, contestualmente alla data in cui ha trovato applicazione il nuovo processo di *switching* nell'ambito del SII.

CONSIDERATO, INFINE, CHE:

- l'articolo 19 del TIRV prevede una attività di monitoraggio e identifica come soggetti obbligati alla comunicazione dei dati i venditori, lo Sportello, il SII e le imprese di distribuzione; in particolare, il comma 19.1, lett. c), del TIRV dispone che il SII e le imprese di distribuzione debbano comunicare all'Autorità il numero di richieste di risoluzione del contratto di vendita, dovute ad un contratto contestato, ricevute ai sensi dell'articolo 14, commi 14.1. e 14.2, del TIRV, relative a ciascun mese e distinte per venditore.

RITENUTO CHE:

- sia necessario adeguare le disposizioni del TIRV:
 - alla nuova disciplina in tema di recesso, comune sia al settore dell'energia elettrica sia a quello del gas naturale, di cui alla deliberazione 783/2017/R/com, con particolare riferimento alla disposizione secondo cui l'invio della richiesta di *switching* costituisce anche esercizio del recesso per cambio del venditore;
 - al riformato processo di *switching* nel settore del gas naturale, di cui alla deliberazione 77/2018/R/com

DELIBERA

1. di integrare e modificare il TIRV, di cui all'Allegato A alla deliberazione 228/2017/R/com, nei seguenti termini:
 - a) all'articolo 1:
 - i. nella definizione **Attivazione contestata** le parole "*e/o l'accesso per sostituzione compiuti*" sono eliminate;
 - ii. la definizione **deliberazione 138/04** è eliminata;
 - iii. dopo la definizione deliberazione 383/2016/E/com è aggiunta la seguente definizione: "*deliberazione 77/2018/R/com è la deliberazione dell'Autorità 8 febbraio 2018, 77/2018/R/com*";
 - iv. alla definizione di Codice di condotta commerciale le parole "*8 luglio 2010, ARG/com 104/2010 e s.m.i.*" sono sostituite dalle seguenti parole "*28 giugno 2018, 366/2018/R/com*";

- b) all'articolo 4:
- i. le parole “*o all'impresa di distribuzione*” sono eliminate;
 - ii. le parole “*e/o di accesso per sostituzione*” sono eliminate;
- c) all'articolo 5, al comma 5.1,:
- i. le parole “*o all'impresa di distribuzione*” sono eliminate;
 - ii. le parole “*e/o di accesso per sostituzione*” sono eliminate;
- d) all'articolo 14:
- i. al comma 14.1, la lettera b) è eliminata;
 - ii. il comma 14.2 è sostituito dal seguente comma:
“14.2 Nel caso di punti di riconsegna del gas naturale, qualora il venditore aderente abbia già effettuato una richiesta di switching ai sensi dell'Allegato A alla deliberazione 77/2018/R/com, il ripristino consta dei seguenti passaggi:
 - i. *il venditore aderente comunica al SII la risoluzione del contratto di vendita (specificando che è dovuta ad un contratto contestato), ai sensi dell'articolo 4 dell'Allegato B alla deliberazione 77/2018/R/com, entro 3 giorni lavorativi dall'adesione del cliente alla procedura ripristinatoria, dall'accoglimento del reclamo di cui all'articolo 11, comma 11.3, o dalla comunicazione da parte dell'Unità preposta dello Sportello di cui all'articolo 8, comma 8.1, e all'articolo 12, comma 12.1;*
 - ii. *il venditore aderente comunica al venditore precedente i dati di cui all'articolo 4, comma 4.2, lettere a) e b) dell'Allegato A alla deliberazione 77/2018/R/com relativi al cliente finale che ha presentato il reclamo e la prima data utile a partire dalla quale non sarà più utente della distribuzione per il punto di riconsegna, così determinata:*
 - *se la comunicazione avviene entro il 10 del mese m, la data sarà posta pari al primo del mese m+1;*
 - *se la comunicazione avviene oltre il 10 del mese m, la data sarà posta pari al primo del mese m+2.**La comunicazione di cui al presente punto ii deve avvenire utilizzando il canale di posta elettronica certificata, entro il medesimo termine di cui al precedente punto i;*
 - iii. *ad eccezione di quanto previsto all'articolo 16, il venditore precedente effettua una richiesta di switching ai sensi dell'Allegato A alla deliberazione 77/2018/R/com. In tale richiesta la data di effetto dello switching deve corrispondere alla prima data utile così come indicata al precedente punto ii; la richiesta di switching deve essere effettuata entro il sesto giorno lavorativo successivo al 10 del mese antecedente la data di effetto.”;*
- e) all'articolo 16:
- i. il comma 16.2 è sostituito dal seguente comma:
“Nei casi di cui al comma 16.1, il venditore precedente non è tenuto ad effettuare la richiesta prevista ai sensi dell'articolo 14 e il SII dà seguito alle procedure previste dal Titolo III dell'Allegato B alla deliberazione 487/2015/R/eel o dal Titolo III della deliberazione 77/2018/R/com.”;

- ii. il comma 16.4 è sostituito dal seguente comma:
“In caso di attivazione dei servizi di ultima istanza, il SII comunica, contestualmente alle comunicazioni di cui all’articolo 9 dell’Allegato B alla deliberazione 487/2015/R/eel o all’articolo 8 dell’Allegato B alla deliberazione 77/2018/R/com, che l’attivazione dei servizi è dovuta a un contratto contestato.”;
- f) all’articolo 17, al comma 17.1, le parole *“/accesso per sostituzione”* sono eliminate;
- g) all’articolo 19, al comma 19.1, lett. c), le parole *“e ciascuna impresa di distribuzione comunicano”* sono sostituite dalla parola *“comunica”*;
- 2. di prevedere che le modifiche ed integrazioni di cui al precedente punto 1 abbiano efficacia dal giorno successivo alla pubblicazione del presente provvedimento;
- 3. di pubblicare il presente provvedimento, nonché il TIRV, di cui all’Allegato A alla deliberazione 228/2017/R/com, così come modificato, sul sito internet dell’Autorità www.arera.it.

18 dicembre 2018

IL PRESIDENTE
Stefano Besseghini