

DELIBERAZIONE 29 MAGGIO 2024
217/2024/R/EEL

ATTUAZIONE DELLE DISPOSIZIONI DI CUI ALL'ARTICOLO 14, COMMI 5 E 5-BIS, DEL DECRETO-LEGGE 9 DICEMBRE 2023, N. 181, IN MATERIA DI RINNOVO DELL'AUTORIZZAZIONE ALL'ADDEBITO DIRETTO NEL CASO DI CLIENTI FINALI DOMESTICI CHE RIENTRANO NEL SERVIZIO A TUTELE GRADUALI

L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE

Nella 1296^a *bis* riunione del 29 maggio 2024

VISTI:

- la direttiva 2009/72/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 13 luglio 2009;
- la direttiva UE 2019/944 del Parlamento europeo e del Consiglio del 5 giugno 2019;
- il Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016;
- la legge 14 novembre 1995, n. 481;
- il decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79;
- il decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244;
- il decreto legislativo 30 giugno 2003, n.196;
- la legge 23 agosto 2004, n. 239;
- il decreto-legge 18 giugno 2007, n. 73 convertito con la legge 3 agosto 2007, n. 125 (di seguito: decreto-legge 73/07);
- il decreto legislativo 27 gennaio 2010, n. 11 (di seguito: decreto legislativo 11/10);
- la legge 13 agosto 2010, n. 129;
- il decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93 (di seguito: decreto legislativo 93/11);
- il decreto-legge 21 giugno 2013, n. 69, convertito con la legge 9 agosto 2013, n.98;
- il decreto legislativo 4 luglio 2014, n. 102;
- la legge 4 agosto 2017, n. 124, ed in particolare l'articolo 1 dal comma 60 (di seguito: legge 124/17 o legge concorrenza);
- la legge 27 dicembre 2017, n. 205;
- la legge 21 settembre 2018, n. 108;
- il decreto-legge 30 dicembre 2019, n. 162, convertito con la legge 28 febbraio 2020, n. 8;
- il decreto-legge 31 dicembre 2020, n. 183, convertito con la legge 26 febbraio 2021;
- il decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 210;
- il decreto-legge 6 novembre 2021, n. 152, convertito con la legge 29 dicembre 2021, n. 233;

- il decreto-legge 9 agosto 2022, n. 115, convertito con la legge 21 settembre 2022, n. 142;
- il decreto-legge 18 novembre 2022, n. 176, convertito con la legge 13 gennaio 2023, n. 6 (di seguito: decreto-legge 176/22);
- il decreto-legge 4 marzo 2023, n. 48, convertito con la legge 3 luglio 2023 n. 85;
- il decreto-legge 9 dicembre 2023, n. 181, convertito con la legge 2 febbraio 2024, n. 11 (di seguito: decreto-legge 181/23);
- il decreto del Ministro della Transizione ecologica 25 agosto 2022, n. 164;
- il decreto del Ministro dell'Ambiente e della Sicurezza energetica del 17 maggio 2023 (di seguito: decreto ministeriale del 17 maggio 2023);
- la deliberazione dell'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente (di seguito: Autorità) 27 giugno 2007, 156/07;
- la deliberazione dell'Autorità 8 marzo 2012, 79/2012/R/com;
- la deliberazione dell'Autorità 19 luglio 2012, 301/2012/R/eel;
- la deliberazione dell'Autorità 30 luglio 2014, 398/2014/R/eel;
- la deliberazione dell'Autorità 14 ottobre 2015, 487/2015/R/eel;
- la deliberazione dell'Autorità 9 giugno 2016, 302/2016/R/com;
- la deliberazione dell'Autorità 16 ottobre 2014, 501/2014/R/com;
- la deliberazione dell'Autorità 7 luglio 2016, 369/2016/R/eel;
- la deliberazione dell'Autorità 4 agosto 2016, 463/2016/R/com;
- la deliberazione dell'Autorità 4 novembre 2016, 633/2016/R/eel;
- la deliberazione dell'Autorità 10 novembre 2016, 642/2016/E/com;
- la deliberazione dell'Autorità 18 aprile 2017, 252/2017/R/com;
- la deliberazione dell'Autorità 25 maggio 2017, 375/2017/R/com;
- la deliberazione dell'Autorità 27 luglio 2017, 555/2017/R/com;
- la deliberazione dell'Autorità 30 agosto 2017, 610/2017/R/com;
- la deliberazione dell'Autorità 10 novembre 2017, 746/2017/R/com;
- la deliberazione dell'Autorità 16 novembre 2017, 762/2017/I/eel;
- la deliberazione dell'Autorità 1 febbraio 2018, 51/2018/R/eel;
- la deliberazione dell'Autorità 15 febbraio 2018, 89/2018/R/com;
- la deliberazione dell'Autorità 27 dicembre 2018, 712/2018/R/com;
- la deliberazione dell'Autorità 19 febbraio 2019, 59/2019/R/com;
- la deliberazione dell'Autorità 5 marzo 2019, 85/2019/R/com;
- la deliberazione dell'Autorità 21 maggio 2019, 197/2019/R/com;
- la deliberazione dell'Autorità 16 giugno 2020, 219/2020/R/com;
- la deliberazione dell'Autorità 25 giugno 2019, 270/2019/R/com;
- la deliberazione dell'Autorità 26 settembre 2019, 396/2019/R/eel;
- la deliberazione dell'Autorità 29 settembre 2020, 351/2020/R/eel;
- la deliberazione dell'Autorità 7 luglio 2020, 261/2020/R/eel;
- la deliberazione dell'Autorità 29 settembre 2020, 356/2020/R/eel;
- la deliberazione dell'Autorità 27 ottobre 2020, 426/2020/R/com;
- la deliberazione 24 novembre 2021, 491/2020/R/eel (di seguito: deliberazione 491/2020/R/eel);
- la deliberazione dell'Autorità 9 dicembre 2021, 566/2021/R/eel;

- la deliberazione dell’Autorità 22 marzo 2022, 119/2022/R/eel;
- la deliberazione dell’Autorità 29 marzo 2022, 135/2022/R/com;
- la deliberazione dell’Autorità maggio 2022, 208/2022/R/com (di seguito: deliberazione 208/2022/R/com);
- la deliberazione dell’Autorità 14 marzo 2023, 100/2023/R/com;
- la segnalazione dell’Autorità 6 luglio 2023, 308/2023/I/eel;
- la deliberazione dell’Autorità 3 agosto 2023, 362/2023/R/eel (di seguito: deliberazione 362/2023/R/eel);
- la deliberazione dell’Autorità 3 agosto 2023, 383/2023/R/eel (di seguito: deliberazione 383/2023/R/eel);
- la deliberazione dell’Autorità 28 novembre 2023, 556/2023/R/com;
- la deliberazione dell’Autorità 9 dicembre 2023, 580/2023/R/eel (di seguito: deliberazione 580/2023/R/eel);
- la deliberazione dell’Autorità 19 dicembre 2023, 600/2023/R/eel (di seguito: deliberazione 600/2023/R/eel);
- la deliberazione dell’Autorità 26 marzo 2024, 101/2024/R/eel (di seguito: deliberazione 101/2024/R/eel);
- il vigente Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali;
- il vigente Testo integrato delle disposizioni dell’Autorità per l’erogazione dei servizi di vendita dell’energia elettrica di ultima istanza (di seguito: TIV);
- il vigente Testo integrato delle disposizioni dell’Autorità in materia fatturazione del servizio di vendita al dettaglio per i clienti di energia elettrica e di gas naturale (di seguito: TIF);
- il Quadro strategico dell’Autorità per il quadriennio 2022-2025, approvato con deliberazione 13 gennaio 2022, 2/2022/A;
- la lettera di Banca d’Italia del 28 maggio 2024;
- la lettera del Ministero dell’Ambiente e della Sicurezza energetica del 28 maggio 2024.

CONSIDERATO CHE:

- ai sensi dell’articolo 2, comma 12, lettera h), nonché del successivo comma 37, della legge 481/95, l’Autorità regola l’erogazione dei servizi di pubblica utilità nei settori dell’energia elettrica e del gas naturale, ivi compresa la vendita al dettaglio, integrando il contenuto delle condizioni generali di contratto predisposte dai relativi esercenti;
- il decreto-legge 73/07 ha istituito il servizio di maggior tutela di energia elettrica rivolto ai clienti domestici e alle piccole imprese connesse in bassa tensione con meno di 50 dipendenti e un fatturato annuo non superiore a 10 milioni di euro (di seguito: piccole imprese) senza un fornitore nel mercato libero, prevedendo che l’erogazione del servizio sia svolta dall’impresa distributrice territorialmente competente, anche mediante un’apposita società di vendita (di seguito: esercenti la maggior tutela); tale

servizio è stato successivamente confermato dal decreto legislativo 93/11 (articolo 35, comma 2);

- la regolazione del servizio di maggior tutela compete all’Autorità che, ai sensi dell’articolo 1, comma 3, del decreto-legge 73/07, ne definisce le condizioni di erogazione nonché, *“transitoriamente” e “in base ai costi effettivi del servizio”*, i relativi corrispettivi da applicare;
- il TIV reca la disciplina delle condizioni contrattuali ed economiche di erogazione del servizio di maggior tutela ai clienti finali;
- la legge 124/17 (come da ultimo modificata dal decreto-legge 176/22) ha fissato il termine di superamento del servizio di maggior tutela al 1 gennaio 2021 per le piccole imprese (diverse dalle microimprese) e al 1 gennaio 2023 per le microimprese e per i clienti domestici (art. 1, comma 60);
- la medesima legge ha demandato, tra l’altro, all’Autorità il compito sia di stabilire il livello di potenza contrattualmente impegnata identificativo delle microimprese, sia di adottare disposizioni per assicurare, dalle date di rimozione della tutela di prezzo, un *“servizio a tutele gradualì per i clienti finali senza fornitore di energia elettrica”*, nonché specifiche misure per prevenire ingiustificati aumenti dei prezzi e alterazioni delle condizioni di fornitura, a tutela di tali clienti;
- successivamente, il decreto-legge 152/21 ha lasciato invariata la data di cessazione della tutela di prezzo per le microimprese mentre, con riferimento ai clienti domestici dell’energia elettrica, aveva originariamente previsto un periodo interinale di un anno (a partire da gennaio 2023) funzionale allo svolgimento delle procedure concorsuali per l’assegnazione del servizio a tutele gradualì, da concludersi entro il 10 gennaio 2024. Tale termine è stato poi differito al 6 febbraio 2024, in esito alla pubblicazione del successivo decreto-legge 181/23, che ha fissato la data del 10 gennaio 2024 quale scadenza (non anticipabile) per la presentazione delle offerte da parte degli operatori partecipanti alle predette procedure concorsuali (art. 14, comma 6);
- nelle more del completamento del processo di cui sopra, il decreto-legge 152/21 ha previsto che i clienti domestici continuino a essere riforniti in maggior tutela secondo gli indirizzi definiti con decreto dell’allora Ministro della Transizione ecologica (ora Ministro dell’Ambiente e della Sicurezza energetica) (art. 16-ter, commi 1 e 2);
- il decreto ministeriale del 17 maggio 2023, recante le misure per l’ingresso consapevole dei clienti domestici nel mercato libero, ha disposto, *“al fine di garantire condizioni concorrenziali e pluralità di offerte”*, la necessità di *“introdurre meccanismi di gradualità nella transizione al mercato libero”*, prevedendo a tal fine che i clienti domestici non vulnerabili che, alla data della rimozione del servizio di maggior tutela, non abbiano stipulato un contratto per la fornitura dell’energia elettrica sul mercato libero, siano assegnati al servizio a tutele gradualì disciplinato dall’Autorità (art. 2, comma 1);
- nelle more dell’adozione di misure specifiche a favore dei clienti vulnerabili ai sensi del decreto legislativo 210/21, il decreto-legge 152/21 ha inoltre prorogato transitoriamente il servizio di maggior tutela anche per questi clienti (art. 16-ter, comma 3);

CONSIDERATO, ANCHE, CHE:

- in attuazione delle richiamate disposizioni della legge concorrenza, l’Autorità ha pubblicato, tra l’altro e per quanto qui rileva, la deliberazione 362/2023/R/eel che ha stabilito (A) le condizioni economiche e contrattuali di erogazione del servizio a tutele graduali per i clienti domestici non vulnerabili (di seguito: STG per i clienti domestici non vulnerabili o STG) e (B) le modalità di assegnazione dello stesso;
- con specifico riferimento alle modalità di assegnazione del STG per i clienti domestici non vulnerabili, la citata deliberazione 362/2023/R/eel ha affidato ad Acquirente unico il compito di gestire le procedure concorsuali e di predisporre il Regolamento di gara in conformità alle disposizioni della stessa ed entro le scadenze ivi indicate così da rispettare il termine di conclusione delle procedure concorsuali, inizialmente previsto per il 10 gennaio 2024;
- in data 26 settembre 2023, Acquirente unico ha pubblicato il Regolamento di gara che, in coerenza con la deliberazione 362/2023/R/eel, prevedeva, tra le altre cose, lo svolgimento delle aste l’11 dicembre 2023 e la pubblicazione dei relativi esiti il 10 gennaio 2024;
- come richiamato al precedente gruppo di considerati, il decreto-legge 181/23, pubblicato successivamente alla deliberazione 362/2023/R/eel, ha, tra l’altro, fissato al 10 gennaio 2024 il termine ultimo per la presentazione delle offerte nell’ambito delle aste per il STG;
- in considerazione di quanto previsto al precedente punto, l’Autorità è dapprima intervenuta con la deliberazione 580/2023/R/eel, con la quale ha fissato al 10 gennaio 2024 la data alla quale svolgere le aste originariamente pianificate per l’11 dicembre 2023 e, successivamente, con la deliberazione 600/2023/R/eel, con cui ha differito al 1 luglio 2024 la data di attivazione del STG per i clienti domestici non vulnerabili;
- il periodo intercorrente tra la data di pubblicazione degli esiti delle procedure concorsuali (6 febbraio 2024) e la data di attivazione del STG per i clienti domestici non vulnerabili è necessario per l’esecuzione di tutte le attività strumentali a permetterne l’operatività, tra cui, a titolo esemplificativo, l’acquisizione delle anagrafiche dei punti di prelievo da parte del Sistema Informativo Integrato e il versamento delle garanzie richieste dai gestori di rete;
- la deliberazione 362/2023/R/eel (come aggiornata con la deliberazione 600/2023/R/eel a seguito del decreto-legge 181/23), al punto 8, ha previsto che:
 - entro il 14 giugno 2024, gli esercenti la maggior tutela trasferiscano agli esercenti il STG per i clienti domestici non vulnerabili individuati in esito alle procedure concorsuali l’informazione puntuale, per singolo punto di prelievo rifornito in maggior tutela appartenente alla tipologia contrattuale di cui all’articolo 2, comma 2.3, lettera a), del TIV nella titolarità di clienti che non siano stati individuati come vulnerabili con le modalità di cui alla deliberazione 383/2023/R/eel circa la modalità di pagamento precedentemente prescelta dal cliente, la tipologia di recapito della bolletta (se cartacea ovvero in formato dematerializzato) e il recapito digitale dei clienti che fino al momento del trasferimento delle informazioni abbiano ricevuto la bolletta in formato dematerializzato;

- le informazioni di cui al precedente alinea siano comunicate (a) attraverso un canale di posta elettronica certificata o attraverso un canale di comunicazione che fornisca agli esercenti la maggior tutela uscenti idonea documentazione elettronica attestante l'invio e l'avvenuta consegna; (b) utilizzando formati elettronici riconosciuti dai più diffusi software di elaborazione dati e che consentano l'immediata utilizzabilità dei dati trasferiti;
- entro sette giorni lavorativi dalla pubblicazione degli esiti delle procedure concorsuali, siano comunicati agli esercenti il STG per i clienti domestici non vulnerabili i canali e i formati utilizzati di cui al precedente alinea, adoperati per il trasferimento delle informazioni;
- inoltre, la deliberazione 362/2023/R/eel (come aggiornata con la deliberazione 600/2023/R/eel a seguito del decreto-legge 181/23) ha previsto alcune deroghe rispetto all'ordinaria disciplina della fatturazione dei consumi con riferimento alla bolletta di chiusura dell'esercente la maggior tutela uscente e alla prima fatturazione dell'esercente il STG; ciò al fine di assicurare a tali operatori un adeguato margine per gestire in modo efficiente e responsabilmente la propria clientela; in particolare, tale provvedimento ha stabilito:
 - al punto 10, che il recapito della bolletta di chiusura da parte degli esercenti la maggior tutela, con riferimento ai soli clienti finali domestici non vulnerabili che passeranno al STG il 1° luglio 2024, possa avvenire, in deroga alle disposizioni dell'articolo 11, comma 1, lettera a) e b) del TIF, entro dieci settimane dal giorno della cessazione della fornitura. Conseguentemente, i termini di emissione previsti alle richiamate lettere a) e b) dell'articolo 11, comma 1, del TIF dovranno decorrere dallo scadere di tale periodo di dieci settimane;
 - al punto 11, che, in deroga all'articolo 10 della deliberazione 555/2017/R/com, gli esercenti il STG per i clienti domestici non vulnerabili possano inviare esclusivamente la prima bolletta con tempistiche sfalsate, per gruppi di clienti distinti, fermo restando l'obbligo di rispettare la periodicità di fatturazione bimestrale di cui al predetto articolo, a partire dal secondo invio;
- infine, la deliberazione 362/2023/R/eel (come aggiornata con la deliberazione 600/2023/R/eel a seguito del decreto-legge 181/23), tra le iniziative informative rivolte ai clienti finali, ha anche previsto un obbligo:
 - in capo agli esercenti la maggior tutela uscenti, nel periodo compreso tra settembre 2023 e giugno 2024, di allegare, ad almeno due bollette, di cui la seconda inviata al cliente nel periodo da aprile a giugno 2024, in un foglio separato (ovvero, nel caso di bolletta in formato dematerializzato, in file separato oppure all'interno del file della bolletta nella prima pagina del documento), un'informativa con testo standardizzato, definito dall'Autorità, differenziato tra clienti vulnerabili e non vulnerabili;
 - in capo agli esercenti il STG, di inviare, entro sette giorni dall'attivazione del servizio, un'apposita comunicazione recante le informazioni essenziali sul servizio, sull'identità dell'esercente e sulla facoltà del cliente di poter passare al mercato libero, nonché sulle modalità per attestare l'eventuale titolarità dei requisiti per essere classificato come vulnerabile con le modalità di cui alla

deliberazione 383/2023/R/eel; il termine della suddetta comunicazione è incrementato a dieci giorni limitatamente alla prima attivazione che avverrà a seguito delle procedure concorsuali; la predetta comunicazione dovrà essere messa a disposizione del cliente finale anche qualora questo richieda una voltura o una nuova attivazione di un nuovo punto di prelievo ovvero di un punto precedentemente disattivato.

CONSIDERATO, POI, CHE:

- successivamente all'adozione della richiamata deliberazione 362/2023/R/eel, un operatore e due associazioni rappresentative degli esercenti la vendita hanno chiesto, in vista della prima attivazione del STG per i clienti domestici non vulnerabili di prolungare a 14 giorni lavorativi il termine, attualmente previsto dal TIV (pari a 7 giorni lavorativi), per l'erogazione delle garanzie richieste dalle imprese distributrici, ciò in quanto, in ragione dell'elevato numero di clienti per cui si attiverà detto servizio, saranno a loro volta coinvolti numerosi distributori (in alcune aree anche superiori a 50) a cui corrisponderà una specifica pratica da gestire.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- il decreto-legge 181/23 ha:
 - previsto, all'articolo 14, comma 5, che *“al fine di garantire la continuità della fornitura elettrica, l'emissione con cadenza bimestrale delle fatture relative alla fornitura di energia elettrica da parte dell'esercente il servizio a tutele gradualmente individuato all'esito delle procedure competitive di cui all'articolo 16-ter, comma 2, del decreto-legge 6 novembre 2021, n. 152, convertito, con modificazioni, dalla legge 29 dicembre 2021, n. 233, o da parte dell'esercente il servizio di vulnerabilità di cui all'articolo 11, comma 2, del decreto legislativo n. 210 del 2021, come modificato dal comma 3 del presente articolo, nonché la regolarità dei relativi pagamenti, l'autorizzazione all'addebito diretto sui conti di pagamento o su strumenti di pagamento, rilasciata dal cliente domestico per il pagamento delle fatture per la fornitura di energia elettrica nell'ambito del servizio di cui all'articolo 1, comma 2, del decreto-legge 18 giugno 2007, n. 73, convertito, con modificazioni, dalla legge 3 agosto 2007, n. 125, si intende automaticamente rinnovata, fatta salva la facoltà di revoca dell'autorizzazione da parte del cliente medesimo, anche per il pagamento delle fatture emesse dall'esercente il servizio a tutele gradualmente o da parte dell'esercente il servizio di vulnerabilità. Entro sessanta giorni dalla conclusione delle procedure competitive di cui all'articolo 16-ter, comma 2, del predetto decreto-legge n. 152 del 2021 e, comunque, non oltre il 31 maggio 2024, l'Autorità di regolazione per energia, reti e ambiente (ARERA) definisce con proprio provvedimento, adottato d'intesa con la Banca d'Italia e sentito il Ministero dell'ambiente e della sicurezza energetica, le condizioni e i termini per l'attuazione delle disposizioni di cui al primo periodo”*;

- disposto altresì, all'articolo 14, comma 5bis, che *“al fine di assicurare il rinnovo dell'autorizzazione all'addebito di cui al comma 5 e nel rispetto della normativa in materia di trattamento dei dati personali, gli esercenti il servizio di maggior tutela sono tenuti a mettere a disposizione degli esercenti il servizio a tutele gradualı ovvero degli esercenti il servizio di vulnerabilità ogni informazione necessaria per procedere all'addebito diretto sul conto di pagamento o sullo strumento di pagamento del cliente domestico di cui al predetto comma 5. Gli esercenti il servizio a tutele gradualı ovvero gli esercenti il servizio di vulnerabilità informano i rispettivi clienti in merito al subentro nella posizione di soggetto creditore autorizzato all'addebito diretto in anticipo rispetto all'effettuazione della prima disposizione di addebito diretto. Fermo restando il diritto di revoca da parte del cliente domestico dell'autorizzazione all'addebito diretto di cui al comma 5 del presente articolo, si applicano le disposizioni del decreto legislativo 27 gennaio 2010, n. 11”*;
- con la deliberazione 101/2024/R/eel l'Autorità, nelle more dell'attuazione di quanto disposto dall'articolo 14, commi 5 e 5bis, del decreto-legge 181/23, ha integrato l'informativa di cui all'Allegato C alla deliberazione 362/2023/R/eel che gli esercenti la maggior tutela sono tenuti a trasmettere ai propri clienti domestici non vulnerabili tra aprile e giugno 2024, con l'informazione in merito al trasferimento automatico dell'addebito diretto sul conto di pagamento o sullo strumento di pagamento del cliente domestico disposto dal decreto-legge 181/23.

CONSIDERATO, ALTRESÌ, CHE:

- in data 19 aprile 2024, l'Autorità ha pubblicato un chiarimento inerente alle tempistiche per il possibile rientro nel STG dei clienti finali domestici non vulnerabili;
- tale chiarimento ricorda che il cliente finale domestico non vulnerabile, già servito nel mercato libero e che intenda rientrare nel servizio di maggior tutela per avvalersi del passaggio al STG, possa rivolgersi all'esercente il servizio di maggior tutela competente per territorio entro il 30 giugno 2024. Gli esercenti la maggior tutela hanno l'obbligo di inviare al Sistema Informativo Integrato le richieste di switching di cui all'Articolo 7 dell'Allegato A alla deliberazione 487/2015/R/eel con riferimento a tutte le richieste presentate dai clienti finali fino al 30 giugno 2024, anche nei casi in cui tali richieste di switching comportino direttamente l'attivazione del STG. Per quanto riguarda la decorrenza dello switching, valgono le normali tempistiche. Pertanto:
 - le richieste di switching caricate dopo il 10 maggio ed entro il 10 giugno 2024 avranno decorrenza dal 1° luglio per il passaggio del cliente non vulnerabile a STG;
 - le richieste di switching caricate entro il 10 luglio 2024 avranno decorrenza dal 1° agosto per il passaggio del cliente non vulnerabile a STG;
 - le richieste di switching caricate entro il 10 agosto 2024 avranno decorrenza dal 1° settembre per il passaggio del cliente non vulnerabile a STG;

- nel caso di richieste di rientro in maggior tutela che comportano direttamente l'attivazione del STG, poiché l'esercente la maggior tutela a cui è rivolta la richiesta in questione non erogherà alcuna fornitura, non vi sono dati e informazioni oggetto di messa a disposizione degli esercenti il STG, non essendo attiva alcuna autorizzazione all'addebito diretto sul conto di pagamento del cliente domestico. In relazione a tali clienti, sarà cura degli esercenti il STG raccogliere presso i medesimi clienti le informazioni inerenti alle modalità di pagamento.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- il rinnovo automatico di cui all'articolo 14, comma 5, del decreto-legge 181/23 comporta che l'esercente il STG entrante succeda (quindi senza soluzione di continuità) nell'autorizzazione all'addebito diretto presso l'istituto bancario del cliente finale, a suo tempo rilasciato da quest'ultimo all'esercente la maggior tutela uscente; conseguentemente, per effetto del suddetto rinnovo, l'esercente la maggior tutela uscente non è più autorizzato all'addebito diretto per eventuali fatture in scadenza successivamente alla data in cui il rinnovo si perfeziona;
- inoltre, l'eventuale revoca, da parte del cliente finale, dell'autorizzazione all'addebito diretto comporta il venir meno dell'addebito di tutte le fatture, ivi incluse quelle eventualmente emesse dall'esercente la maggior tutela e non ancora scadute;
- l'istituto del rinnovo automatico assume rilievo con riferimento alla disciplina dei contratti di fornitura di energia i quali, come visto sopra, prevedono uno strutturale differimento della liquidazione delle partite economiche rispetto all'esecuzione delle relative partite fisiche di energia consegnata al cliente finale; pertanto, in conseguenza d'uno switching, il venditore uscente emetterà la bolletta di chiusura (relativa alle ultime partite fisiche d'energia consegnate), in un periodo in cui il cliente è già servito dal nuovo venditore il quale, a sua volta, emetterà le sue prime bollette in un momento ancora successivo; ciò comporta la necessità che il provvedimento attuativo delle disposizioni sul rinnovo automatico dell'autorizzazione all'addebito di cui al citato 14, comma 5, del decreto-legge 181/23 rechi anche indicazioni sul termine in cui il suddetto rinnovo abbia effetto (e si perfezioni quindi il subentro del nuovo esercente il STG all'esercente la maggior tutela uscente);
- al riguardo, le speciali disposizioni di cui ai punti 10 e 11 della deliberazione 362/2023/R/eel, sui tempi per emettere le bollette di chiusura (da parte degli esercenti la maggior tutela uscente) e le prime fatture (da parte degli esercenti il STG), potrebbero comportare una parziale sovrapposizione tra le tempistiche di emissione e pagamento dell'ultima fattura emessa dall'esercente la maggior tutela e le tempistiche di emissione e pagamento della prima fattura emessa dall'esercente il STG; peraltro, le tempistiche previste per la fatturazione dalla deliberazione 362/2023/R/eel, come detto, garantiscono agli operatori interessati un margine adeguato di autonomia e flessibilità – e corrispondente responsabilità – per poter gestire al meglio gli adempimenti a loro carico, con la conseguenza che l'individuazione del termine in cui ha effetto il rinnovo automatico dell'addebito diretto deve contemperare tali

margini di flessibilità riconosciuti sia ai nuovi esercenti il STG, sia agli esercenti la maggior tutela uscenti.

CONSIDERATO, INFINE, CHE:

- nell'ambito degli scambi intercorsi con gli uffici tecnici di Banca d'Italia, è stata rappresentata l'esigenza di:
 - a) puntualizzare i dati e le informazioni che, ai sensi dell'articolo 14, comma 5bis, del decreto-legge 181/23, gli esercenti il servizio di maggior tutela sono tenuti a mettere a disposizione degli esercenti il servizio a tutele gradualità per procedere al rinnovo dell'autorizzazione all'addebito diretto sul conto di pagamento del cliente domestico. Tali dati e informazioni, in particolare, sono quelli contenuti nell'autorizzazione all'addebito diretto, originariamente rilasciata dal cliente finale all'esercente la maggior tutela, e oggetto di rinnovo;
 - b) specificare nel provvedimento di attuazione dell'articolo 14, commi 5 e 5bis, del decreto-legge 181/23 l'obbligo dell'esercente il STG di evidenziare:
 - le modalità con cui il cliente può revocare l'autorizzazione all'addebito diretto specificando che il diritto di revoca potrà essere esercitato in qualsiasi momento, purché ciò avvenga non oltre la fine della giornata operativa precedente alla data di scadenza della disposizione di addebito;
 - le eventuali ulteriori modalità di pagamento attraverso le quali il cliente può effettuare il pagamento delle fatture, ove volesse optare per la revoca dell'autorizzazione all'addebito diretto;
 - le indicazioni relative a termini e modalità con i quali il venditore si impegna ad inviare al cliente la pre-notifica dell'addebito; detto invio dovrà comunque essere effettuato entro il termine di 14 giorni di calendario precedenti alla data di scadenza della disposizione di addebito;
 - le indicazioni relative al diritto di rimborso del cliente, che potrà essere esercitato entro le otto settimane dalla data in cui sono stati addebitati i fondi, conformemente agli artt. 13 e 14 del decreto legislativo 11/10, nel caso di operazioni autorizzate, ed entro tredici mesi dalla data di addebito dei fondi per operazioni non autorizzate o non eseguite correttamente (ai sensi dell'articolo 9 del medesimo decreto legislativo 11/10);
- alla luce di quanto riportato ai precedenti punti, per il buon esito della procedura di rinnovo dell'autorizzazione all'addebito diretto per il pagamento delle bollette che saranno emesse dagli esercenti il STG è necessario un coinvolgimento dei prestatori di servizi di pagamento con cui gli esercenti medesimi dovranno interfacciarsi sugli aspetti operativi;
- sono in corso contatti con l'Associazione Bancaria Italiana (ABI) al fine di valutare l'opportunità di eventuali ulteriori aspetti attuativi, per il buon esito della procedura di rinnovo dell'autorizzazione all'addebito diretto;
- con lettera del 28 maggio 2024, Banca d'Italia ha rilasciato l'intesa, per quanto di competenza, allo schema di provvedimento predisposto dall'Autorità per l'attuazione di quanto disposto dall'articolo 14, commi 5 e 5bis, del decreto-legge 181/23;

- con lettera del 28 maggio 2024, il Ministero dell'ambiente e della sicurezza energetica ha evidenziato di non avere osservazioni, per quanto attiene ai profili di competenza, sullo schema di provvedimento predisposto dall'Autorità per l'attuazione di quanto disposto dall'articolo 14, commi 5 e 5bis, del decreto-legge 181/23.

RITENUTO:

- necessario definire:
 - i dati e le informazioni che, ai sensi dell'articolo 14, comma 5bis, del decreto-legge 181/23, gli esercenti il servizio di maggior tutela sono tenuti a mettere a disposizione degli esercenti il STG per procedere al rinnovo dell'autorizzazione all'addebito diretto sul conto di pagamento del cliente domestico;
 - le modalità e le tempistiche per la messa a disposizione dei dati e delle informazioni di cui al precedente alinea;
 - il termine in cui ha effetto il rinnovo dell'autorizzazione all'addebito diretto;
 - il contenuto della comunicazione di prima attivazione del servizio con cui gli esercenti il STG informano il cliente finale, tra le altre cose, in merito alle disposizioni di cui all'articolo 14, comma 5bis, del decreto-legge 181/23;
 - le modalità con cui gli esercenti il STG mettono a disposizione del cliente finale le informazioni di dettaglio in merito alla gestione dell'addebito diretto, ivi incluse eventuali revoche;
 - le modalità con cui gli esercenti il STG mettono a disposizione di ciascun cliente finale il riferimento univoco del proprio mandato all'addebito diretto, oggetto di trasferimento, nonché l'indicazione della ragione sociale del precedente mandatario (ovvero l'esercente la maggior tutela);
- opportuno prevedere che i dati e le informazioni che, ai sensi dell'articolo 14, comma 5bis, del decreto-legge 181/23, gli esercenti il servizio di maggior tutela sono tenuti a mettere a disposizione degli esercenti il STG per procedere al rinnovo dell'autorizzazione all'addebito diretto sul conto di pagamento del cliente domestico siano quelli indicati da Banca d'Italia nell'ambito degli scambi intercorsi tra gli uffici tecnici, in quanto strettamente necessari e sufficienti per operare il rinnovo dell'autorizzazione all'addebito diretto originariamente rilasciata dal cliente finale all'esercente la maggior tutela;
- opportuno, per garantire uniformità e semplicità nel trasferimento delle informazioni, anche a tutela dei clienti finali e a seguito di confronti preliminari con gli uffici del Garante per la protezione dei dati personali, definire modalità univoche per il trasferimento delle informazioni necessarie a procedere all'addebito diretto sul conto di pagamento del cliente finale, prevedendo che gli esercenti la maggior tutela mettano a disposizione degli esercenti il STG tali informazioni con le dovute misure di sicurezza;
- opportuno, a tal fine, prevedere che la società Acquirente Unico, in qualità di Gestore del SII, configuri un'area di scambio per ciascuna delle ventisei aree territoriali per l'erogazione del STG, a cui ciascun esercente la maggior tutela dovrà avere accesso;

l'accesso a tale area di scambio dovrà poi essere consentito all'esercente il STG aggiudicatario che potrà prelevare le informazioni oggetto di trasferimento;

- in particolare, necessario che ciascun esercente abbia accesso ai soli dati di propria competenza e che l'accesso all'area di scambio avvenga attraverso il numero massimo di due utenze per ciascun esercente, prevedendo che le aree di scambio predisposte dal Gestore del SII siano disponibili per un periodo di tre mesi al termine del quale il contenuto delle medesime sarà rimosso;
- opportuno prevedere che, a garanzia di una maggiore sicurezza nella gestione degli scambi di informazioni tra esercenti la maggior tutela ed esercenti il STG, le suddette aree di scambio debbano essere il canale di comunicazione univocamente identificato e utilizzato dagli esercenti la maggior tutela per adempiere alle disposizioni di cui al punto 8. della deliberazione 362/2023/R/eel;
- per la finalità di cui al precedente alinea, necessario modificare il punto 8. della deliberazione 362/2023/R/eel;
- opportuno prevedere che il Gestore del SII metta a disposizione degli esercenti una procedura contenente le istruzioni operative per il corretto utilizzo delle suddette aree di scambio che preveda anche la criptazione dei dati;
- opportuno prevedere che il rinnovo dell'autorizzazione all'addebito diretto abbia effetto il 2 settembre 2024, al fine di contemperare le esigenze dell'esercente la maggior tutela di avvalersi il più possibile dell'addebito diretto per l'incasso dell'ultima fattura con quelle dell'esercente il STG di avvalersi quanto prima del medesimo addebito diretto per l'incasso della prima fattura, ferme restando le deroghe concesse agli esercenti con le disposizioni di cui ai punti 10 e 11 della deliberazione 362/2023/R/eel;
- opportuno prevedere che il trasferimento dei dati e delle informazioni, ai sensi dell'articolo 14, comma 5bis, del decreto-legge 181/23, sia completato in tempo utile e coerente col termine del 2 settembre 2024 di cui al precedente punto; e che, al tempo stesso, tale trasferimento avvenga dopo l'1 luglio 2024, affinché possano essere esclusi i clienti finali che nel frattempo avranno deciso di revocare l'autorizzazione all'addebito bancario già rilasciata all'esercente la maggior tutela;
- opportuno, pertanto, prevedere che il trasferimento di cui al punto precedente avvenga entro l'8 luglio 2024 per consentire sia agli esercenti il STG sia agli istituti bancari di disporre del tempo necessario per le attività prodromiche di rispettiva competenza;
- opportuno integrare la comunicazione con cui gli esercenti il STG informano il cliente finale dell'avvenuta attivazione del servizio, limitatamente alle attivazioni che avranno luogo l'1 luglio 2024, con le informazioni relative al rinnovo dell'autorizzazione, salvo revoca, dell'addebito diretto sul conto di pagamento del cliente domestico disposto dal decreto-legge 181/23, specificando la data di efficacia del rinnovo e specificando altresì che l'eventuale revoca antecedente alla data di efficacia comporterà il mancato addebito diretto anche di eventuali fatture non ancora emesse dal venditore uscente; nella medesima informativa, sono forniti i recapiti dell'esercente il STG a cui il cliente può rivolgersi per ottenere maggiori informazioni sulle modalità di gestione dell'addebito diretto dei pagamenti;

- opportuno prevedere altresì che gli esercenti il STG riportino in una sezione del proprio sito internet dedicata alle modalità di gestione dell'addebito diretto dei pagamenti le seguenti informazioni:
 - le modalità con cui il cliente potrà revocare l'autorizzazione all'addebito specificando che il diritto di revoca potrà essere esercitato in qualsiasi momento, purché ciò avvenga non oltre la fine della giornata operativa precedente alla data di scadenza della disposizione di addebito;
 - le eventuali ulteriori modalità di pagamento attraverso le quali il cliente può effettuare il pagamento delle fatture, ove volesse optare per la revoca dell'autorizzazione all'addebito diretto;
 - le indicazioni relative a termini e modalità entro i quali il venditore si impegna ad inviare al cliente la pre-notifica dell'addebito; detto invio dovrà comunque essere effettuato entro il termine di 14 giorni di calendario precedenti alla data di scadenza della disposizione di addebito;
 - le indicazioni relative al diritto di rimborso del cliente, che potrà essere esercitato entro le otto settimane dalla data in cui sono stati addebitati i fondi, conformemente agli artt. 13 e 14 del decreto legislativo 11/10, nel caso di operazioni autorizzate, ed entro tredici mesi dalla data di addebito dei fondi per operazioni non autorizzate o non eseguite correttamente (ai sensi dell'articolo 9 del medesimo decreto legislativo 11/10);
- opportuno prevedere, infine, che gli esercenti il STG comunichino al cliente finale sia nella prima bolletta sia, ove disponibile, all'interno dell'area personale del cliente medesimo nel proprio sito internet, comunque in anticipo rispetto all'effettuazione della prima disposizione di addebito diretto, il riferimento univoco del mandato oggetto di trasferimento, nonché l'indicazione della ragione sociale del precedente mandatario (ovvero l'esercente la maggior tutela). Ciò consente agli esercenti il STG di informare i rispettivi clienti in merito al subentro nella posizione di soggetto creditore autorizzato all'addebito diretto, in anticipo rispetto all'effettuazione della prima disposizione di addebito diretto, come previsto dall'articolo 14, comma 5bis, del decreto-legge 181/23;
- di non procedere, ai sensi dell'articolo 1, commi 1.3 e 1.4, dell'Allegato A alla deliberazione 649/2014/A, alla preventiva consultazione in quanto sussiste una particolare urgenza derivante dalle strette tempistiche imposte dal decreto-legge 181/23 e dalle tempistiche per l'effettiva operatività del nuovo STG (che altrimenti non sarebbero rispettate), oltre alla natura vincolata di gran parte delle disposizioni adottate col presente provvedimento.

RITENUTO, INFINE, CHE:

- in ragione dell'eccezionale numero di punti di prelievo per cui si attiverà il STG per i clienti domestici non vulnerabili dal 1° luglio 2023, sia meritevole di accoglimento la richiesta, avanzata da un operatore e da due associazioni, di differire il termine di versamento delle garanzie a favore delle imprese distributrici; a tal fine si debba pertanto prolungare tale scadenza, ponendola pari a 10 giorni lavorativi, così da

consentire ai nuovi esercenti di disporre di un tempo congruo per l'espletamento di tutte le attività a tal fine necessarie e al contempo permettere ad Acquirente Unico di effettuare le verifiche sull'effettivo adempimento di tale obbligo di versamento delle garanzie, prima del trasferimento dei punti di prelievo ai nuovi esercenti il STG

DELIBERA

1. gli esercenti la maggior tutela, entro l'8 luglio 2024, mettono a disposizione degli esercenti il STG le informazioni necessarie per procedere all'addebito diretto sul conto di pagamento del cliente finale, di cui all'Allegato A alla presente deliberazione, per il tramite dell'area di scambio di cui al punto 2;
2. per le finalità di cui al precedente punto, il Gestore del SII configura un'area di scambio per ciascuna delle ventisei aree territoriali per l'erogazione del STG, a cui ciascun esercente la maggior tutela e ciascun esercente il STG dovranno avere accesso in relazione ai soli dati di propria competenza, con funzioni rispettivamente di solo *upload* e di solo *download* dei dati, attraverso il numero massimo di due utenze per ciascun esercente, prevedendo che tali aree di scambio siano disponibili per un periodo di tre mesi al termine dei quali il contenuto delle medesime sarà rimosso; il Gestore del SII, entro dieci giorni dalla pubblicazione della presente deliberazione, rende disponibile agli esercenti interessati una procedura contenente le istruzioni operative per il corretto utilizzo delle suddette aree di scambio che preveda anche la criptazione dei dati e l'utilizzo di formati di uso comune che consentano la fruibilità mediante *software* applicativi di largo consumo;
3. il rinnovo dell'autorizzazione all'addebito diretto per il pagamento delle bollette emesse dall'esercente il STG ha effetti a decorrere dal 2 settembre 2024. A tal fine, l'esercente il STG si impegna a mettere a disposizione del proprio prestatore di servizi di pagamento le informazioni necessarie per incassare gli addebiti diretti sul proprio conto e per effettuare la variazione del mandato nel rispetto delle regole contrattuali e operative previste per il servizio di addebito diretto; nel caso di addebiti su altro strumento di pagamento, l'esercente il STG si attiva con i propri clienti al fine di dare, ove possibile, continuità a tale mandato di pagamento;
4. sono apportate le seguenti modifiche alla deliberazione 362/2023/R/eel:
 - i. il punto 8. è sostituito dal seguente:

“di prevedere che:

 - i. entro il 14 giugno 2024, gli esercenti la maggior tutela trasferiscano, agli esercenti il STG per i clienti domestici non vulnerabili individuati in esito alle procedure concorsuali di cui al presente provvedimento, l'informazione puntuale, per singolo punto di prelievo fornito in maggior tutela, appartenente alla tipologia contrattuale di cui all'articolo 2, comma 2.3, lettera a), del TIV, nella titolarità di clienti che non siano stati individuati come vulnerabili con le modalità di cui alla deliberazione 383/2023/R/eel circa la modalità di pagamento

- precedentemente prescelta dal cliente (se con o senza addebito automatico), precisando nel caso di scelta di addebito automatico se lo stesso avvenga tramite strumento di pagamento, la tipologia di recapito della bolletta (se cartacea ovvero in formato dematerializzato) e il recapito digitale dei clienti che fino al momento del trasferimento delle informazioni abbiano ricevuto la bolletta in formato dematerializzato;
- ii. le informazioni di cui al punto i. siano comunicate (a) attraverso le aree di scambio predisposte dal Gestore del SII ai sensi del punto 2. alla deliberazione 217/2024/R/eel; (b) utilizzando formati elettronici riconosciuti dai più diffusi *software* di elaborazione dati e che consentano l'immediata utilizzabilità dei dati trasferiti;
 - iii. entro sette giorni lavorativi dalla pubblicazione degli esiti delle procedure concorsuali, siano comunicati agli esercenti il STG per i clienti domestici non vulnerabili i formati utilizzati di cui alla lettera (b) del precedente punto ii., adoperati per il trasferimento delle informazioni;”;
5. sono apportate le seguenti modifiche all'Allegato A alla deliberazione 362/2023/R/eel:
- ii. all'articolo 48, comma 48.2, dopo la lettera b) è inserita la seguente lettera c):
“c) l'eventuale autorizzazione all'addebito diretto su conti di pagamento, rilasciata dal cliente finale all'esercente la maggior tutela per il pagamento delle bollette per la fornitura di energia elettrica, si intende automaticamente rinnovata, salvo buon fine, a decorrere dal 2 settembre 2024 anche per il pagamento delle bollette emesse dall'esercente le tutele gradualità. L'eventuale revoca antecedente a tale data comporta il mancato addebito diretto anche di eventuali fatture non ancora emesse dall'esercente la maggior tutela. L'esercente le tutele gradualità indica, altresì, la sezione del proprio sito internet e i recapiti telefonici e di posta elettronica a cui il cliente può rivolgersi per trovare informazioni complete sulle modalità di attivazione e/o revoca dell'addebito diretto dei pagamenti.”;
 - ii. all'articolo 49, comma 49.4, le parole “7 giorni lavorativi” sono sostituite con le parole “10 giorni lavorativi”;
6. gli esercenti il STG riportano in una sezione del proprio sito internet dedicata alle modalità di attivazione e/o revoca dell'addebito diretto dei pagamenti le seguenti informazioni:
- modalità con cui il cliente potrà revocare l'autorizzazione all'addebito, specificando che il diritto di revoca potrà essere esercitato in qualsiasi momento, purché ciò avvenga non oltre la fine della giornata operativa precedente alla data di scadenza della disposizione di addebito;
 - eventuali ulteriori modalità di pagamento attraverso le quali il cliente può effettuare il pagamento delle fatture, ove volesse optare per la revoca dell'autorizzazione all'addebito diretto;
 - indicazioni relative a termini e modalità entro i quali il venditore si impegna ad inviare al cliente la pre-notifica dell'addebito; detto invio dovrà comunque essere

- effettuato entro il termine di 14 giorni di calendario precedenti alla data di scadenza della disposizione di addebito;
- indicazioni relative al diritto di rimborso del cliente, che potrà essere esercitato entro le 8 (otto) settimane dalla data in cui sono stati addebitati i fondi, conformemente agli artt. 13 e 14 del decreto legislativo 11/10, nel caso di operazioni autorizzate, ed entro 13 (tredici) mesi dalla data di addebito dei fondi per operazioni non autorizzate o non eseguite correttamente (ai sensi dell'articolo 9 del medesimo decreto legislativo 11/10);
7. gli esercenti il STG comunicano al cliente finale sia nella prima bolletta sia, ove disponibile, all'interno dell'area personale del cliente medesimo nel proprio sito internet, comunque in anticipo rispetto all'effettuazione della prima disposizione di addebito diretto, il riferimento univoco del mandato oggetto di trasferimento, nonché l'indicazione della ragione sociale del precedente mandatario (ovvero l'esercente la maggior tutela);
 8. di dare mandato al Direttore della Direzione Mercati Energia dell'Autorità e al Direttore della Direzione Servizi di Sistema e Monitoraggio Energia dell'Autorità, per quanto di rispettiva competenza, a provvedere con proprie determinazioni ad eventuali ulteriori aspetti attuativi, per i quali si rendano necessarie istruzioni operative;
 9. la presente deliberazione è trasmessa a Banca d'Italia, all'Associazione Bancaria Italiana – ABI, al Ministero dell'Ambiente e della Sicurezza energetica e alla società Acquirente Unico S.p.A.;
 10. la presente deliberazione e l'Allegato A della deliberazione 362/2023/R/eel, così come modificato dal presente provvedimento, sono pubblicati sul sito internet dell'Autorità www.arera.it.

29 maggio 2024

IL PRESIDENTE
Stefano Besseghini