

**DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE
248/2026/R/COM**

**ORIENTAMENTI IN MERITO ALLA RIFORMA DEL SISTEMA
INDENNITARIO: EFFICIENTAMENTO DEL PROCESSO E
RESPONSABILIZZAZIONE DELLA CONTROPARTE COMMERCIALE**

Orientamenti iniziali

*Documento per la consultazione
Mercato di incidenza: energia elettrica e gas naturale*

9 luglio 2026

Premessa

Con il presente documento per la consultazione l'Autorità delinea gli orientamenti in merito alla riforma del sistema indennitario, volta a efficientarne i processi e a ridurre i tempi e i costi di gestione sia tecnica che finanziaria e a potenziare i meccanismi di controllo e verifica di conformità delle Richieste di indennizzo.

*I soggetti interessati sono invitati a far pervenire all'Autorità le proprie osservazioni e proposte in forma scritta, compilando l'apposito modulo interattivo disponibile sul sito internet dell'Autorità o, in alternativa, all'indirizzo di posta elettronica certificata (protocollo@pec.arera.it) entro il **10 agosto 2026**.*

Si fa riferimento all'Informativa sul trattamento dei dati personali, in merito alla pubblicazione e alle modalità della pubblicazione delle osservazioni. Con riferimento alla pubblicazione delle osservazioni, di cui al punto 1, lettera b), della stessa Informativa, si specifica ulteriormente che i partecipanti alla consultazione che intendano salvaguardare la riservatezza di dati e informazioni, diversi dai dati personali, dovranno motivare tale richiesta contestualmente all'invio del proprio contributo alla presente consultazione, evidenziando in apposite appendici le parti che si intendono sottrarre alla pubblicazione. In tale caso i soggetti interessati dovranno inviare su supporto informatico anche la versione priva delle parti riservate, destinata alla pubblicazione qualora la richiesta di riservatezza sia accolta dagli Uffici dell'Autorità.

**Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente
Direzione Servizi di sistema e Monitoraggio Energia (DSME)
Unità SII e Monitoraggio Retail (SMR)**

***Piazza Cavour, 5 - 20121 - Milano
tel. 02.655.65.396***

e-mail: servizi_sistema@arera.it

pec: protocollo@pec.arera.it

sito internet: www.arera.it

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 (GDPR)

La disciplina della partecipazione ai procedimenti di regolazione dell'ARERA è contenuta nella deliberazione n. 649/2014/A. Ai sensi dell'articolo 4.2 della disciplina in parola, l'ARERA non riceve contributi anonimi.

1. Titolare del Trattamento

Titolare del trattamento è ARERA, con sede in Piazza Cavour 5, 20121, Milano, e-mail: info@arera.it, PEC: protocollo@pec.arera.it, centralino: +39 02655651.

Per ogni chiarimento rispetto al trattamento oggetto della presente informativa è possibile contattare il Responsabile della Protezione dei dati (RPD) all'indirizzo email rp@arera.it, oppure scrivendo agli indirizzi del Titolare, all'attenzione del RPD. Le richieste saranno riscontrate nei termini di cui all'articolo 12 del GDPR.

2. Categorie di dati trattati, base giuridica e finalità del trattamento

Ai fini della partecipazione alla presente consultazione pubblica sono richiesti unicamente nome, cognome e indirizzo email professionale del rispondente per conto del soggetto partecipante alla procedura.

Si invita a non inserire dati personali, o informazioni che comunque consentano di rivelare l'identità del rispondente o di terzi, nel corpo del contributo inviato. L'Autorità non risponde dell'eventuale pubblicazione di tali dati, anche nell'ipotesi in cui siano contenuti nella ragione sociale o nella denominazione del partecipante alla consultazione.

Il trattamento di tali dati personali è svolto esclusivamente per lo svolgimento di compiti di interesse pubblico e per adottare gli atti di competenza dell'Autorità ai sensi della normativa vigente. Il trattamento è effettuato ai sensi dell'articolo 6, par. 1, lett. e), del GDPR.

3. Modalità del trattamento e periodo di conservazione dei dati

I dati personali indicati saranno trattati mediante supporto cartaceo e tramite procedure informatiche, con l'impiego di misure di sicurezza idonee a garantirne la riservatezza, nonché ad evitare l'indebito accesso agli stessi da parte di soggetti terzi o di personale non autorizzato.

4. Tempi di conservazione

I dati personali saranno conservati per un periodo massimo di 5 anni.

5. Comunicazione e diffusione dei dati

I dati personali conferiti ai fini della partecipazione alla consultazione, come individuati al precedente punto 2, non saranno diffusi o comunicati a terzi, fatti salvi i casi in cui si renda necessario comunicarli ad altri soggetti coinvolti nell'esercizio delle attività istituzionali del Titolare e i casi specificamente previsti dal diritto nazionale o dell'Unione Europea. I dati personali delle persone fisiche che rispondono alla consultazione nella loro capacità personale non saranno oggetto di pubblicazione.

6. Diritti dell'interessato

Gli interessati possono esercitare i diritti di cui agli articoli 15-22 del GDPR rivolgendosi al Responsabile della Protezione dei Dati personali dell'Autorità agli indirizzi sopra indicati.

Gli interessati, ricorrendone i presupposti, hanno altresì il diritto di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali, quale autorità di controllo, o di adire le opportune sedi giudiziarie.

INDICE

PARTE I ASPETTI INTRODUTTIVI	6
1. INQUADRAMENTO PROCEDURALE, AMBITO DELLA CONSULTAZIONE, E PIANO DI ATTIVITÀ	6
2. PIANO DI ATTIVITÀ AIR.....	8
3. OBIETTIVI DELL'INTERVENTO E SOGGETTI DESTINATARI	9
4. STRUTTURA DEL DOCUMENTO.....	11
PARTE II QUADRO NORMATIVO E REGOLATORIO, CONTESTO DI RIFERIMENTO	12
5. QUADRO NORMATIVO E REGOLATORIO DEL SISTEMA INDENNITARIO VIGENTE E CONTESTO DI RIFERIMENTO.....	12
5.a. La disciplina del Sistema indennitario: quadro normativo e regolatorio	12
5.b. Contesto di riferimento: l'utilizzo del Sistema indennitario e la diffusione del turismo energetico	13
5.c. Il Sistema indennitario: funzionamento, attori coinvolti e relativi ruoli	18
5.d. Le condizioni per richiedere l'indennizzo C^{MOR} a tutela del cliente finale.....	19
5.e. La fatturazione da parte della Controparte Commerciale entrante e l'eventuale inadempimento nei suoi confronti.....	22
5.f. L'annullamento dell'indennizzo C^{MOR}	22
5.g. Schemi di funzionamento del Sistema indennitario.....	24
5.h. Criteri di calcolo dell'indennizzo C^{MOR}	29
5.i. I meccanismi di controllo ex post e il ruolo dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente dell'Autorità	30
6. AGGIORNAMENTI DEL QUADRO NORMATIVO E CRITICITÀ FUNZIONALI OSSERVATE.....	31
6.a. Aggiornamenti del quadro normativo con potenziale impatto sul Sistema indennitario.....	31
6.a.i. Modalità per costituire in mora il cliente e informarlo circa l'eventuale applicazione del corrispettivo C^{MOR}	31
6.a.ii. Il nuovo processo di cambio di fornitore in 24 ore	32
6.a.iii. Possibilità di limitare lo switching per evitare comportamenti opportunistici.....	34
6.b. Criticità funzionali emerse nella gestione del Sistema indennitario e aspetti da chiarire ..	34
6.b.i. Lunghezza e complessità dell'intero processo di gestione tecnica e finanziaria dell'indennizzo C^{MOR}	35
6.b.ii. Tempi di rendicontazione verso il SII e l'assenza dell'informazione del pagamento da parte del cliente finale	35
6.b.iii. L'uscita dal mercato degli esercenti coinvolti e la sottoposizione di questi o del cliente finale a procedure fallimentari	36
6.b.iv. La restituzione di corrispettivi C^{MOR} annullati a clienti non rintracciabili	37
6.c. L'applicazione dei corrispettivi C^{MOR} ai clienti non disalimentabili	38
6.d. Fattispecie afferenti alla disciplina della morosità che necessitano di ulteriori interventi	38
6.d.i. Effetti dei contenziosi riguardanti i corrispettivi C^{MOR}	38
6.d.ii. Disciplina della rateizzazione e delle conseguenze del mancato adempimento ai piani di rateizzazione.....	39
6.d.iii. Trattamento dei punti di prelievo e di riconsegna intestati a clienti non correttamente identificati o non identificabili	40
PARTE III ORIENTAMENTI SULLA RIFORMA DEL SISTEMA INDENNITARIO	43
7. ORIENTAMENTI SULL'INNOVAZIONE E SULL'EFFICIENTAMENTO DEL SISTEMA INDENNITARIO ..	43
7.a. Aspetti introduttivi.....	43
7.b. Attribuzione della responsabilità della richiesta di indennizzo alla Controparte Commerciale	43
7.c. Efficientamento dei processi	44

7.c.i.	Rendicontazione <i>on condition</i> verso il SII e la comunicazione dell'informazione del pagamento da parte del cliente finale	44
7.c.ii.	Adeguamento della procedura di restituzione in caso di annullamento	45
7.c.iii.	Opzione 7.A - Riduzione dei tempi di richiesta e versamento dell'indennizzo	46
7.c.iv.	Opzione 7.B - Centralizzazione della gestione finanziaria del Sistema indennitario	50
8.	ORIENTAMENTI A BENEFICIO DEL CLIENTE FINALE	63
8.a.	La restituzione di C^{MOR} annullati a clienti non rintracciabili	63
8.b.	Limiti al valore dell'indennizzo	63
8.c.	Inapplicabilità del C^{MOR} in caso di contratti contestati	65
8.d.	Compatibilità del C^{MOR} con piani di rateizzazione e accordi transattivi	65
8.e.	Applicabilità dell'indennizzo C^{MOR} ai clienti non disalimentabili	67
8.f.	Rafforzamento dell'azione dello Sportello	68
9.	ORIENTAMENTI RELATIVI ALLE FATTISPECIE SUSCETTIBILI DI ESSERE DISCIPLINATE IN MANIERA PIÙ ESAUSTIVA O SEMPLIFICATA	69
9.a.	Aggiornamento dell'importo del corrispettivo C^{MOR} contenente C_{I-1}^{MOR}	69
9.b.	Adeguamento delle procedure di sospensione e di annullamento del corrispettivo C^{MOR} ...	71
9.c.	Modalità di invio dell'informativa al cliente circa l'eventuale applicazione del corrispettivo C^{MOR}	72
9.d.	Possibilità di limitare lo switching per evitare comportamenti opportunistici	73
9.e.	L'uscita dal mercato degli esercenti coinvolti e la sottoposizione di questi o del cliente finale a procedure fallimentari	73
9.f.	Possibilità di applicare il corrispettivo C^{MOR} al cliente finale anche su punti di fornitura o di riconsegna diversi da quello in cui è maturata la morosità	74
PARTE IV ORIENTAMENTI SULLE MODALITÀ DI GESTIONE DELLA MOROSITÀ		76
10.	ORIENTAMENTI SULLA GESTIONE DELLA MOROSITÀ NEI SETTORI DELL'ENERGIA ELETTRICA E DEL GAS NATURALE.	76
10.a.	Effetti dei contenziosi riguardanti i corrispettivi C^{MOR}	76
10.b.	Disciplina della rateizzazione e delle conseguenze del mancato adempimento ai piani di rateizzazione	77
10.c.	Trattamento dei punti di prelievo e di riconsegna intestati a clienti non correttamente identificati o non identificabili	78

PARTE I

ASPETTI INTRODUTTIVI

1. Inquadramento procedurale, ambito della consultazione, e piano di attività

1.1. Il presente documento per la consultazione si inserisce nell'ambito del procedimento avviato con la deliberazione 59/2026/R/com recante "Riforma del sistema indennitario: efficientamento e responsabilizzazione della controparte commerciale". In particolare, contiene gli orientamenti dell'Autorità in merito a:

- a) efficientamento dei processi del Sistema indennitario, con la finalità di ridurre tempi e costi di gestione sia tecnica che finanziaria, nel rispetto dei principi di gradualità, di minore impatto sui sistemi informativi per i venditori e di massima semplificazione per gli altri operatori di sistema coinvolti; ciò compatibilmente con le informazioni disponibili nel Registro Centrale Ufficiale (di seguito: RCU) e con le opportunità di semplificazione connesse all'evoluzione del funzionamento del Sistema Informativo Integrato (di seguito: SII);
- b) maggiore responsabilizzazione del ruolo della c.d. Controparte Commerciale (di seguito, anche: CC)¹ del cliente finale nella gestione delle pratiche di indennizzo;
- c) potenziamento delle tutele del cliente finale, con particolare riferimento ai meccanismi di controllo, di gestione e di verifica di conformità delle richieste di indennizzo;
- d) valutazione di interventi riguardo alle modalità di gestione della morosità del cliente finale.

1.2. Ai sensi del punto 3 della deliberazione 59/2026/R/com, il procedimento è sottoposto ad analisi di impatto della regolazione (AIR), anche con modalità semplificate, per gli aspetti più rilevanti in coerenza con i criteri di cui alla deliberazione 18 giugno 2025, 255/2025/A, recante il "Regolamento per lo svolgimento dell'AIR dell'Autorità" (Regolamento AIR), nonché con la Procedura AIR (Allegato 2 alla deliberazione 255/2025/A).

1.3. Nell'ambito del presente documento per la consultazione, l'Autorità, illustra, pertanto, i propri orientamenti in materia di riforma del Sistema indennitario,

¹ La Controparte Commerciale è il soggetto parte venditrice di un contratto di fornitura di energia elettrica o di gas naturale con il cliente finale accreditato al SII ai sensi dell'articolo 1, comma 1.1, della deliberazione 18 aprile 2013, 166/2013/R/eel.

efficientamento e responsabilizzazione della controparte commerciale, nonché in tema di modalità di gestione della morosità del cliente finale.

1.4. L'articolo 4 del Regolamento AIR disciplina i seguenti contenuti “minimi” dell'AIR, la cui elaborazione corrisponde ad altrettante fasi del percorso di analisi:

- a) predisposizione del Piano di attività AIR;
- b) descrizione dell'ambito di intervento e delle relative motivazioni, anche attraverso l'analisi del contesto di riferimento, incluso il quadro normativo e regolatorio;
- c) individuazione degli obiettivi generali e specifici dell'intervento;
- d) identificazione dei destinatari diretti e indiretti dell'intervento;
- e) descrizione delle opzioni considerate, inclusa, di norma, l'opzione zero;
- f) valutazione comparativa delle opzioni regolatorie considerate, con indicazione dei criteri e delle tecniche di valutazione adottati;
- g) scelta dell'opzione regolatoria e illustrazione delle relative motivazioni.

1.5. Pertanto, coerentemente con il Regolamento AIR, nell'ambito del procedimento saranno emanati:

- a) il presente documento, contenente, tra l'altro:
 - i. l'illustrazione del Piano di attività AIR, del contesto di riferimento, dell'ambito e delle motivazioni poste alla base dell'intervento, nonché degli obiettivi generali e specifici e dei destinatari dell'intervento (lettere da a) a d) del precedente punto);
 - ii. una prima valutazione e comparazione delle opzioni regolatorie considerate, ivi compresa l'opzione zero (da assumere come termine di confronto anche quando non esplicitamente elencata tra le opzioni), con l'indicazione dei criteri di valutazione e, ove già possibile, una preferenza per una o più opzioni (lettere e) e f) del precedente punto);
- b) un secondo documento per la consultazione contenente gli orientamenti finali dell'Autorità (lettera g) del precedente punto);
- c) il provvedimento finale, contenente le determinazioni conclusive dell'Autorità, congruamente motivate anche alla luce sia delle risultanze dell'AIR, sia delle osservazioni e proposte emerse nel corso della consultazione;

- d) la Relazione AIR, riassuntiva del percorso che ha condotto alle scelte adottate dall'Autorità nel provvedimento finale.
- 1.6. Ai fini della valutazione e comparazione delle opzioni regolatorie considerate, il Regolamento AIR prevede, anche al fine di chiarire e rendere più trasparente il percorso decisionale seguito, di tenere conto degli obiettivi specifici perseguiti e di ricorrere il più possibile a criteri², anche comuni a più obiettivi, quali:
- a) efficacia, intesa come capacità di raggiungere gli obiettivi specifici prefissati;
 - b) efficienza, intesa come capacità dell'intervento di massimizzare il rapporto tra risultati ottenuti e risorse impiegate;
 - c) concordanza tra obiettivi, intesa come idoneità a minimizzare i trade-off tra diversi obiettivi o risultati attesi;
 - d) semplificazione amministrativa, intesa come la capacità di evitare o minimizzare aggravii burocratici e amministrativi per i destinatari;
 - e) tempestività, intesa come distribuzione temporale degli effetti dell'opzione e, dunque, della sua efficacia attesa.
- 1.7. Ai fini del presente procedimento, su alcuni orientamenti di particolare rilevanza sono presentate opzioni regolatorie alternative, valutate qualitativamente utilizzando di volta in volta i criteri ritenuti più significativi per il caso in questione, anche in coerenza con gli obiettivi dell'intervento di cui al punto 1.6.
- 1.8. Al fine di massimizzare la partecipazione e il confronto con gli *stakeholder* coinvolti, già preliminarmente alla pubblicazione del presente documento, parte degli orientamenti iniziali ivi contenuti è stata redatta considerando ed analizzando le fattispecie su cui, con maggiore frequenza, sono pervenute all'Autorità, anche mediante lo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente dell'Autorità (di seguito: Sportello), richieste di chiarimento e le proposte inviate all'Autorità da associazioni di consumatori ed operatori nel corso del periodo di vigenza dell'attuale disciplina del Sistema indennitario.

2. Piano di attività AIR

- 2.1. La deliberazione 59/2026/R/com di avvio del procedimento ,al punto 7., prevede che lo stesso debba concludersi entro il 31 ottobre 2026. Al fine di assicurare

² Ai fini della valutazione, va utilizzato preferibilmente un punteggio (per es. in un intervallo da -3 a +3), utile a determinare una valutazione complessiva o, in alternativa, una scala di giudizio (es: nullo, basso, medio, alto). La rilevanza dei diversi criteri ai fini della valutazione complessiva può essere differenziata attribuendo a ciascun criterio un "peso" in termini percentuali. I punteggi/giudizi assegnati, inclusi gli eventuali pesi associati, devono essere sinteticamente argomentati.

un'ampia consultazione e un'attenta valutazione degli orientamenti trattati, il termine del procedimento è prorogato al 31 dicembre 2026.

2.2. Nella Tabella 1 è riportato il Piano di attività delle principali fasi del procedimento, coerente con la Procedura AIR.

Tabella 1: Piano di attività in tema di riforma del Sistema indennitario e di modalità di gestione della morosità.

03 marzo 2026	Delibera	Avvio di procedimento
09 luglio 2026	DCO	DCO con orientamenti iniziali dell'Autorità
Entro ottobre 2026	DCO	DCO con orientamenti finali dell'Autorità sulla riforma del Sistema indennitario e interventi sulla gestione della morosità
Entro dicembre 2026	Delibera	Approvazione della riforma del Sistema indennitario e interventi sulla gestione della morosità

3. Obiettivi dell'intervento e soggetti destinatari

3.1. Nella deliberazione 59/2026/R/com di avvio del procedimento, come già rilevato in apertura, l'Autorità ha individuato le seguenti tematiche da trattare nell'ambito dello stesso:

- a) l'efficientamento dei processi del Sistema indennitario, mediante la riduzione di tempi e costi di gestione sia tecnica che finanziaria, nel rispetto dei principi di gradualità, di minore impatto sui sistemi informativi per i venditori e di massima semplificazione per gli altri operatori di sistema coinvolti; ciò compatibilmente con le informazioni disponibili nell'RCU e le opportunità di semplificazione collegate con l'evoluzione del funzionamento del SII;
- b) la maggiore responsabilizzazione del ruolo della Controparte Commerciale del cliente finale nella gestione delle pratiche di indennizzo;
- c) il potenziamento delle tutele del cliente finale con particolare riferimento ai meccanismi di controllo di gestione e di verifica di conformità delle richieste di indennizzo;
- d) la valutazione di eventuali interventi riguardo alle modalità di gestione della morosità del cliente finale.

3.2. L'Autorità ha inoltre disposto che il procedimento:

- a) possa prevedere l'attivazione di apposite modalità di coinvolgimento dei diversi *stakeholder*, anche mediante gruppi di lavoro tecnici, e di acquisizione

di elementi a supporto, ulteriori rispetto a quelli già di cui essa attualmente già dispone, volti a comprendere maggiormente le esigenze di intervento dei diversi soggetti interessati;

- b) nonché la pubblicazione di documenti di ricognizione e consultazione, al fine di acquisire un riscontro da tutti i soggetti coinvolti.

3.3. I soggetti destinatari dell'intervento sono:

- a) i clienti finali e le loro associazioni;
- b) la società Acquirente Unico S.p.A. (di seguito: AU) in qualità di Gestore del Sistema Informativo Integrato;
- c) gli utenti dei servizi di distribuzione del gas naturale e, nel settore elettrico, gli utenti del dispacciamento, gli esercenti la vendita al dettaglio di energia elettrica e gas naturale e le loro associazioni;
- d) le imprese distributrici di energia elettrica e gas naturale e le loro associazioni;
- e) la Cassa per i Servizi Energetici e Ambientali (di seguito: CSEA);
- f) lo Sportello .

4. Struttura del documento

4.1. Il presente documento, oltre alla parte introduttiva, comprende:

- a) la Parte II, nella quale sono riportati il quadro normativo e regolatorio e il contesto di riferimento;
- b) la Parte III, nella quale sono riportati gli orientamenti in materia di riforma del Sistema indennitario;
- c) la Parte IV, nella quale sono riportati ulteriori orientamenti in materia di modalità di gestione della morosità dei clienti finali.

PARTE II

QUADRO NORMATIVO E REGOLATORIO, CONTESTO DI RIFERIMENTO

5. Quadro normativo e regolatorio del Sistema indennitario vigente e contesto di riferimento

5.a. La disciplina del Sistema indennitario: quadro normativo e regolatorio

- 5.1. La disciplina del Sistema indennitario è stata inizialmente introdotta per il settore elettrico con la deliberazione ARG/elt 191/09, successivamente sostituita dal Testo Integrato del sistema indennitario (TISIND, di seguito anche: disciplina vigente del Sistema indennitario), approvato con la deliberazione 593/2017/R/com. L'attuale disciplina del Sistema indennitario è in vigore, ai sensi della deliberazione 406/2018/R/com, dal 1° dicembre 2018 per il settore elettrico e dal 1° giugno 2019 per quello del gas naturale.
- 5.2. Il Sistema indennitario persegue la finalità di contrastare il fenomeno del c.d. “turismo energetico”, ossia comportamenti opportunistici di taluni clienti finali (caratterizzati da consumi relativamente contenuti) che utilizzano ripetutamente lo *switching* in maniera strumentale per non pagare le fatture relative agli ultimi mesi della fornitura, necessariamente emesse dopo che questi hanno già cambiato fornitore. A seguito dello *switching*, infatti, l'esercente non può fare ricorso agli ordinari strumenti regolatori a tutela del credito, non essendo possibile sospendere la fornitura del cliente moroso in quanto non è più controparte commerciale di un contratto attivo con il cliente finale. Inoltre, per crediti di importo contenuto, come quelli afferenti agli ultimi mesi di fornitura, il ricorso alle ordinarie azioni di recupero del credito potrebbe risultare diseconomico.
- 5.3. Con tale finalità, pertanto, il Sistema indennitario riconosce all'esercente la vendita uscente (cioè il precedente venditore) un indennizzo per il mancato incasso del credito relativo alle fatture degli ultimi cinque mesi precedenti la data di *switching* del cliente finale moroso.
- 5.4. Tale indennizzo, commisurato – al massimo – alla spesa quadrimestrale della fornitura del cliente, è posto a carico del cliente finale moroso attraverso l'applicazione di un corrispettivo aggiuntivo alla tariffa di distribuzione, il c.d. corrispettivo C^{MOR} . L'onere dell'indennizzo non viene pertanto socializzato sulla generalità dei clienti e, in questo senso, il Sistema indennitario persegue anche la finalità di ridurre i costi dell'attività di vendita, con importanti benefici sui prezzi praticati alla generalità dei clienti. Consente, infatti, che il pagamento del debito

pregresso rimanga a carico dello stesso cliente che ha generato la morosità, evitando che gli importi non pagati finiscano per gravare sull'intero sistema a danno di chi, invece, paga regolarmente e a detrimento dello sviluppo della concorrenza.

5.5. Il sistema indennitario è applicato ai clienti finali titolari:

- a) nel settore elettrico, di un punto di prelievo alimentato in bassa tensione o in media tensione;
- b) nel settore del gas naturale, di un punto di riconsegna, allacciato alla rete di distribuzione, e rientrante in una delle seguenti tipologie:
 - i. cliente domestico, di cui al comma 2.3, lettera a), del TIVG³;
 - ii. condominio con uso domestico di cui al comma 2.3, lettera b), TIVG, con consumo non superiore a 200.000 Smc/anno;
 - iii. usi diversi, di cui al comma 2.3, lettera d), del TIVG, con consumo non superiore a 50.000 Smc/anno.

5.b. Contesto di riferimento: l'utilizzo del Sistema indennitario e la diffusione del turismo energetico

- 5.6. A causa della diffusione del fenomeno del “turismo energetico”, deve darsi atto che gli esercenti la vendita fanno ampio ricorso al Sistema indennitario, confermando l'importanza dello strumento regolatorio introdotto. Nel settore elettrico, dall'entrata in operatività del sistema indennitario, nel luglio 2011, fino a dicembre 2025, gli esercenti la vendita uscenti hanno complessivamente richiesto 2,85 milioni di indennizzi, corrispondenti a un totale di 1.182,4 milioni di euro di corrispettivi C^{MOR} , a fronte di crediti insoluti⁴ di circa 1.363,4 milioni di euro.
- 5.7. Nel settore del gas, dall'entrata in operatività del sistema indennitario, nel giugno 2019, fino a dicembre 2025, gli esercenti la vendita uscenti hanno complessivamente emesso circa 838.800 richieste di indennizzo, corrispondenti a un totale di 309,7 milioni di euro di corrispettivi C^{MOR} , a fronte di crediti insoluti di circa 341,0 milioni di euro.

³ Testo Integrato delle attività di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi da gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane (TIVG) di cui all'*Allegato A* alla deliberazione 100/2023/R/com.

⁴ Il credito a fronte del quale è richiesto l'indennizzo C^{MOR} è relativo alle fatture che contabilizzano gli ultimi 5 mesi di fornitura. Il credito totale vantato nei confronti di alcuni clienti potrebbe, eventualmente, anche essere superiore, in quanto riferito a fatture relative a mesi precedenti al quintultimo.

- 5.8. Le attività di monitoraggio del Sistema indennitario hanno permesso di individuare il numero di clienti che utilizzano ripetutamente (almeno due volte di seguito) lo *switching* in maniera strumentale, non pagando le fatture relative agli ultimi mesi della fornitura. In particolare, il numero di “turisti energetici” ripetuti individuati, per cui venditori differenti hanno richiesto almeno 2 indennizzi consecutivamente, è pari a:
- a) 1.085.404 nel settore elettrico,
 - b) 322.454 nel settore del gas.
- 5.9. Tale fenomeno può avere un’incidenza critica sull’aumento dei costi di fornitura e indirettamente sui prezzi pagati dalla generalità dei clienti. Dal suddetto monitoraggio è infatti emerso come alcuni di tali clienti abbiano utilizzato lo *switching* in maniera strumentale lasciando insolute le fatture relative agli ultimi mesi di fornitura e portando l’esercente uscente a richiedere un ulteriore indennizzo fino ad oltre 15 volte consecutivamente.
- 5.10. Nel corso del 2025 gli esercenti la vendita hanno ottenuto indennizzi in media al mese per 18,1 milioni di euro nel settore elettrico e 7,2 milioni di euro nel settore del gas.
- 5.11. Nonostante il lungo periodo intercorso tra la data di *switching* e l’applicazione del corrispettivo C^{MOR} da parte dell’esercente la vendita entrante al cliente finale inadempiente (periodo compreso tra i 7 e i 19 mesi, durante il quale gli esercenti la vendita uscenti avrebbero dovuto incassare i propri crediti dai clienti finali tramite gli strumenti standard di riscossione), dall’entrata in operatività del Sistema indennitario in ciascun settore, gli indennizzi C^{MOR} ottenuti dagli esercenti la vendita hanno permesso di ridurre gli oneri del mancato pagamento dei relativi crediti in capo agli esercenti stessi dell’87% nel settore elettrico e del 91% nel settore del gas..

Tabella 2. Incidenza, sul totale dei C^{MOR} applicati, dei clienti che in seguito a ripetuti switching hanno indotto più esercenti a richiedere l'indennizzo

Settore elettrico	lug.- dic. '11 (B)	gen.- dic. '12 (B)	gen.- dic. '13 (B), (C)	gen. '14 - feb. '15 (B)	mar. - dic. '15	gen. - dic. '16	gen. - dic. '17	gen. - dic. '18	gen. - dic. '19	gen. - dic. '20	gen. - dic. '21	gen. - dic. '22	gen. - dic. '23	gen. - dic. '24	gen. - dic. '25
Nel periodo	0,3%	5,8%	18,7% (A)	22,2%	30,8%	34,4%	32,5%	31,5%	28,7%	36,7%	46,7%	43,6%	42,3%	46,7%	47,9%
Cumulate	0,3%	4,9%	11,0%	15,6%	19,2%	22,1%	23,7%	24,7%	25,1%	27,1%	30,4%	32,4%	34,0%	35,8%	37,7%
Settore del gas									giu.- dic. '19 (E)	gen. - dic. '20	gen. - dic. '21	gen. - dic. '22	gen. - dic. '23	gen. - dic. '24	gen. - dic. '25
Nel periodo									3,6%	29,0%	39,6%	39,1%	39,6%	42,7%	49,3%
Cumulate									3,6%	19,3%	27,9%	31,2%	33,0%	35,2%	38,4%

(A) Dati nel periodo marzo-dicembre 2013 al netto delle richieste di indennizzo relative a punti di prelievo il cui titolare ha effettuato una voltura in seguito alla prima richiesta di indennizzo in modo da non essere più rintracciato. Fenomeno invece incluso negli altri periodi. Tale differenza, tuttavia, non inficia l'andamento della serie storica in quanto ha un peso poco rilevante rispetto al totale delle richieste di indennizzo del trimestre (la cui media dei mesi precedenti è pari allo 0,1%).

(B) Dati al lordo delle richieste di indennizzo in seguito annullate per errore, a febbraio 2015. Tale fenomeno, tuttavia, non inficia l'andamento della serie storica in quanto del tutto trascurabile rispetto al totale delle richieste di indennizzo.

(C) Sistema non operativo nel periodo marzo-luglio 2013.

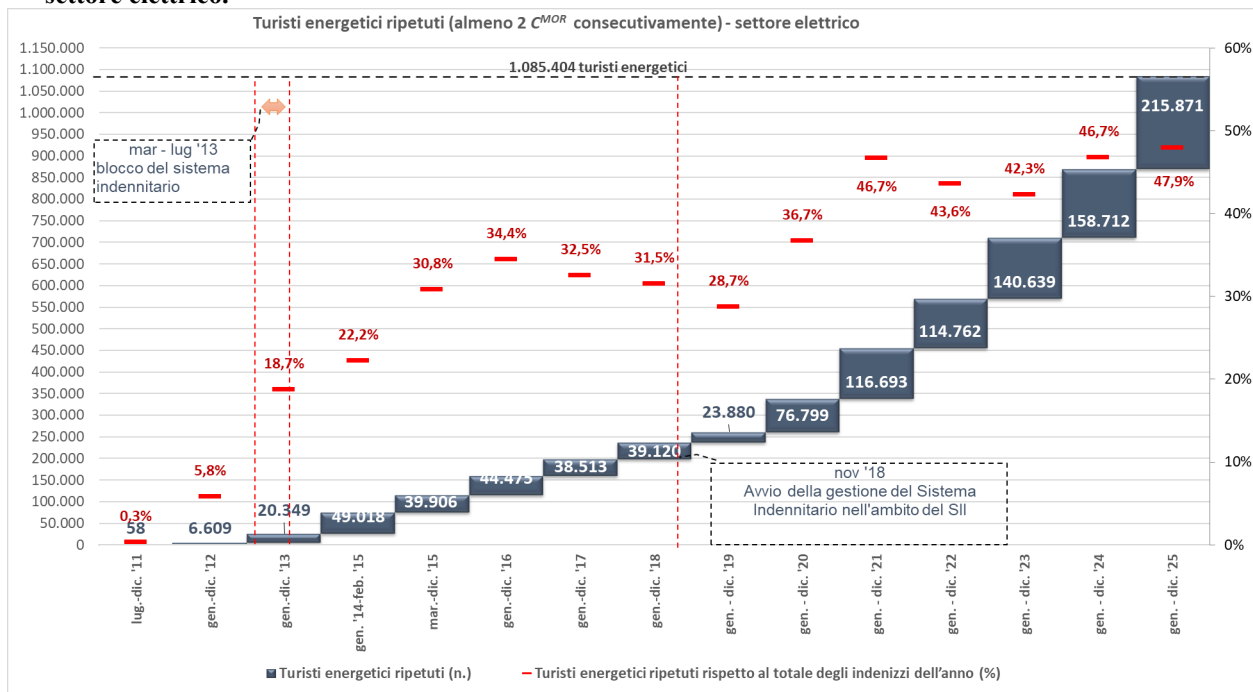
(D) A novembre 2018 è stata avviata la gestione del Sistema indennitario nell'ambito del SII ai sensi della delibera 406/2018/R/com.

(E) Il Sistema indennitario entra in operatività nel settore del gas a giugno 2019.

Fonte: Elaborazione dell'Autorità su dati provenienti dal Sistema Informativo Integrato.

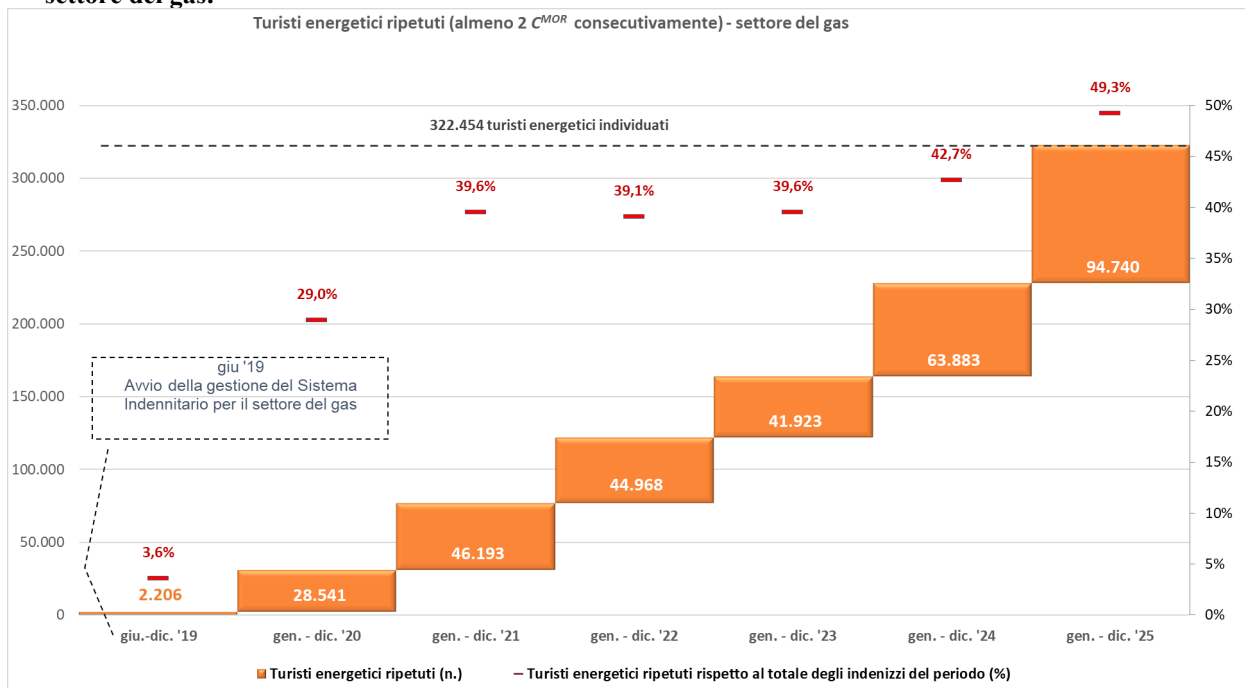
5.12. Le attività di monitoraggio effettuate grazie al Gestore del SII hanno anche avuto ad oggetto il comportamento dei clienti che utilizzano ripetutamente lo *switching*, al fine di non pagare le fatture relative agli ultimi mesi della fornitura. I risultati di tali analisi sono evidenziati nella tavola e nel grafico seguenti.

Figura 1. Monitoraggio del comportamento dei clienti finali tramite il Sistema indennitario nel settore elettrico.



Fonte: Elaborazione ARERA su dati provenienti dal SII

Figura 2. Monitoraggio del comportamento dei clienti finali tramite il Sistema indennitario nel settore del gas.



Fonte: Elaborazione ARERA su dati provenienti dal SII

5.13. L'analisi degli indennizzi riconosciuti mostra come, nel 2025, le richieste di indennizzo relative a clienti finali che già ne avevano ricevute, rappresentino nel settore elettrico il 47,9%, dei nuovi indennizzi riconosciuti nello stesso periodo. Nel settore del gas, tale percentuale per il 2025 è pari al 49,3%; il valore più alto dall'entrata in operatività del Sistema indennitario. Come mostrato dalla **Tabella 2**, dalla **Figura 1** e dalla **Figura 2**, è in evidente crescita la capacità del Sistema indennitario di intercettare i diffusi e ripetuti turisti energetici.

5.14. In merito all'entità degli indennizzi, la tabella seguente mostra l'importo medio del corrispettivo C^{MOR} relativo alle richieste di indennizzo ammesse nel corso del 2024 e del 2025, distinte per settore e tipologia di cliente⁵. Tuttavia, si segnalano richieste di indennizzo di importo particolarmente rilevante, anche superiore a 50.000 €, sicuramente superiori al livello che rende economico il ricorso alle ordinarie azioni di recupero del credito – le quali, pertanto, almeno *prima facie*, sembrano porsi al di fuori delle finalità di tutela perseguite dal Sistema indennitario.

Tabella 3. Corrispettivo mediamente ottenuto per tipologia di cliente e mercato - anni 2024 - 2025.

		Mercato in cui il cliente era servito prima di cambiare fornitore		C^{MOR} mediamente ottenuto	
				2024	2025
				€	€
Settore elettrico					
Domestici	Mercato libero			274,10 €	260,10 €
	Maggior tutela			161,14 €	125,78 €
	STG _{NV}			dati non significativi	353,27 €
BT Altri usi	Mercato libero			1.114,56 €	1.010,34 €
	Maggior tutela			543,31 €	189,04 €
	STG _{PMI}			2.368,48 €	1.782,55 €
	STG _{MICRO}			240,56 €	294,13 €
	Salvaguardia			3.327,40 €	1.928,55 €
MT Altri usi	Mercato libero			29.914,21 €	44.668,56 €
	Salvaguardia			59.096,98 €	42.365,58 €
Settore del gas naturale					
Domestici	Mercato libero			363,98 €	343,69 €
	Servizio di tutela della vulnerabilità			210,19 €	243,35 €
	FUI			153,47 €	264,86 €
Condomini uso domestico inferiori a 200.000 Smc	Mercato libero			3.428,56 €	4.688,46 €
	FUI			2.739,28 €	5.862,14 €
Altri usi inferiori a 50.000 Smc	Mercato libero			1.258,24 €	1.296,35 €
	FUI			1.794,24 €	1.653,49 €

Fonte: Elaborazione ARERA su dati provenienti dal SII

⁵ Per i mercati non rendicontati in tabella sono state presentate e ammesse richieste di indennizzo in numero non significativo.

5.c. Il Sistema indennitario: funzionamento, attori coinvolti e relativi ruoli

- 5.15. In coerenza col suddetto assetto, l'indennizzo è erogato, nel settore elettrico, all'utente del servizio di dispacciamento, mentre, nel settore del gas all'utente del servizio di distribuzione (ambedue definiti di seguito, anche: UdD) uscenti, mentre il corrispettivo C^{MOR} è fatturato all'UdD entrante dall'impresa distributrice alla cui rete è allacciato il punto di prelievo/di riconsegna del cliente finale moroso. Ciò indipendentemente dal fatto che l'utente della rete sia o meno diretta controparte fornitrice del cliente finale, con la conseguenza che, nel caso in cui quest'ultima, ossia la Controparte Commerciale, non sia anche UdD, è sostanzialmente rimessa all'autonomia delle stesse, la responsabilità e il rischio di gestire i flussi economici d'erogazione dell'indennizzo e di esazione del relativo corrispettivo C^{MOR} .
- 5.16. Il Sistema indennitario è gestito a livello centralizzato nell'ambito del SII. Il Gestore del SII verifica la correttezza delle richieste di indennizzo dell'esercente la vendita uscente, sulla base di quanto dichiarato a sistema da quest'ultimo, e indirizza i flussi informativi nei confronti di tutti i partecipanti al sistema indennitario (l'esercente la vendita uscente, quello entrante, l'impresa distributrice e Cassa per Servizi Energetici e Ambientali – di seguito: CSEA).
- 5.17. Il TISIND prevede quindi, nella gestione del Sistema indennitario, come esposto, il coinvolgimento di un elevato numero di tipologie di operatori. In particolare, AU, in qualità di Gestore del SII, verifica la correttezza delle richieste di indennizzo presentate dall'UdD uscente e indirizza i flussi informativi nei confronti di tutti gli altri partecipanti al sistema indennitario, in particolare:
- della Controparte Commerciale uscente, creditrice nei confronti del cliente finale;
 - dell'UdD entrante, che è tenuto a fatturare il corrispettivo C^{MOR} all'eventuale Controparte Commerciale entrante (se diversa dall'UdD) e a versarlo all'impresa distributrice;
 - della Controparte Commerciale entrante, che è tenuta a fatturare e riscuotere il corrispettivo C^{MOR} dal cliente finale moroso e, in caso di mancato pagamento

del C^{MOR} stesso, ha la facoltà di sospendere la fornitura per morosità del cliente finale;

- dell'impresa distributrice sulla cui rete è connesso/allacciato il punto di cui è titolare il cliente finale debitore, che è tenuta a:
 - fatturare all'UdD entrante il corrispettivo C^{MOR} , passati sette mesi dalla richiesta da parte dell'UdD uscente;
 - versare a CSEA il corrispettivo C^{MOR} incassato dall'UdD entrante;
 - procedere alle attività materiali di sospensione della fornitura, qualora richiesta a fronte dell'omesso pagamento del cliente finale del corrispettivo C^{MOR} ;
- della CSEA, che è tenuta a versare il corrispettivo C^{MOR} all'UdD uscente.

5.d. Le condizioni per richiedere l'indennizzo C^{MOR} a tutela del cliente finale

5.18. Una richiesta di indennizzo C^{MOR} può essere ammessa dal SII se:

- a) è presentata decorsi 6 mesi dalla data a partire dalla quale l'utente uscente non è più associato al punto di prelievo o di riconsegna ed entro la fine del dodicesimo mese successivo alla medesima data (art. 7.1 del TISIND);
- b) il cliente finale nei confronti del quale l'utente uscente vanta il credito originario è ancora titolare della fornitura al momento della presentazione della richiesta;

5.19. Il TISIND prevede, inoltre, strumenti specifici a tutela del cliente finale. L'indennizzo può infatti essere richiesto solo se (cfr. TISIND, art. 4):

- a) il cliente è stato in precedenza costituito in mora secondo le modalità previste dal TIMG⁶ e dal TIMOE⁷ nei casi di sospensione della fornitura, al fine di assicurare con elevata efficacia che il cliente sia opportunamente informato;

⁶ Testo Integrato della Morosità Gas – TIMG di cui all'*Allegato A* alla deliberazione ARG/gas 99/11 (articolo 5).

⁷ Testo Integrato della Morosità Elettrica – TIMOE di cui all'*Allegato A* alla deliberazione 258/2015/R/com (articolo 4).

- b) la Controparte Commerciale abbia adempiuto a tutti gli obblighi connessi alla cessazione del rapporto contrattuale e in particolare abbia emesso la fattura di chiusura e abbia riconosciuto gli eventuali indennizzi, ai sensi del TIF⁸;
- c) il credito non contabilizzi corrispettivi per ricostruzione dei consumi in seguito ad accertato malfunzionamento del misuratore elettrico o del gruppo di misura gas;
- d) la Controparte Commerciale abbia provveduto a fornire una risposta motivata a un'eventuale richiesta di rettifica di fatturazione o a un reclamo inerente ai corrispettivi non pagati, nonché abbia provveduto a pagare gli indennizzi automatici previsti dal TIQV⁹, in caso di mancato rispetto dei tempi previsti dal TIQV stesso.

5.20. Si noti che nonostante sia l'UdD uscente a poter presentare la richiesta di indennizzo, le condizioni di ammissibilità delle richieste d'indennizzo sopra elencate hanno ad oggetto adempimenti a tutela del cliente finale a carico della Controparte Commerciale (ad esempio: l'invio della costituzione in mora contenente l'informativa specifica, l'emissione della fattura di chiusura ai sensi del TIF o la risposta motivata ai reclami); tuttavia, la Controparte Commerciale (se diversa dall'UdD) può solo ricevere notifiche circa lo stato delle pratiche dei singoli indennizzi; ciò che rappresenta, ad oggi, un *gap* all'interno del Sistema indennitario e costituisce una delle ragioni della riforma del medesimo Sistema che, come si esporrà nel prosieguo, si intende perseguire. Può essere utile evidenziare sin d'ora che un tale assetto corrisponde, almeno in parte, all'originaria configurazione che assumeva la regolazione dei rapporti contrattuali dei mercati *retail*, focalizzata soprattutto sul rapporto tra gestori di rete e relativi utenti (senza considerare, invece, il ruolo delle Controparti Commerciali).

5.21. Tale configurazione ha trovato riflesso nell'originario modello di funzionamento del SII, nell'ambito del quale il Sistema indennitario trova la sua operatività: tale modello di funzionamento del SII prevedeva, infatti, che tutti i c.d. Processi che utilizzano o modificano la c.d. *relazione di sistema* (ossia la relazione esistente tra un punto di prelievo, cliente finale titolare e l'UdD associato) fossero gestiti dall'UdD. Nell'originario assetto regolatorio, pertanto, per la gestione dei clienti finali, i venditori che intendevano svolgere esclusivamente il ruolo di Controparte Commerciale, dovevano ricorrere alla cooperazione proprio dell'UdD (presso cui

⁸ Testo Integrato delle disposizioni in materia fatturazione del servizio di vendita al dettaglio per i clienti di energia elettrica e di gas naturale (TIF) di cui all'*Allegato A* alla deliberazione 463/2016/R/com.

⁹ Testo Integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV) di cui all'*Allegato A* alla [413/2016/R/com](#).

si approvvigionava all'ingrosso) per effettuare le prestazioni necessarie per la gestione del punto.

- 5.22. L'architettura dei rapporti tra operatori che successivamente ha caratterizzato il mercato *retail* ha subito, tuttavia, un'evoluzione in relazione alla progressiva apertura del mercato. In particolare, nell'attività svolta dal venditore nel segmento *mass market*, la funzione relativa alla commercializzazione è diventata "preponderante" rispetto alle attività legate all'approvvigionamento. Conseguentemente è emersa la necessità di consentire ai venditori al dettaglio di interagire direttamente con il sistema (anche laddove non fossero diretti utenti della rete), al fine di semplificare la complessità operativa legata alla gestione di una moltitudine di dati anagrafici e tecnici, nonché all'attività di fatturazione al cliente finale. L'implementazione nel SII dei c.d. Processi commerciali¹⁰ e la possibilità che gli stessi vengano effettuati direttamente dai venditori ha comportato la necessità che il SII fosse in grado di associare a ciascun punto di prelievo il venditore titolare del rapporto contrattuale. Ciò ha implicato, in sostanza, la necessità di un ampliamento dei dati contenuti nel RCU e di una codifica delle procedure funzionali alla loro alimentazione, attraverso l'identificazione dei soggetti che sono titolati a caricarli e/o modificarli.
- 5.23. È stato quindi necessario prevedere che anche i venditori (che rivestissero il solo ruolo di Controparti Commerciali) potessero accreditarsi al SII, integrando le procedure di accreditamento al fine di consentire, per ogni nuovo soggetto che richiedesse di operare per il tramite del SII, di definire il ruolo dello stesso in relazione a ciascun punto e, conseguentemente, con riferimento al medesimo punto, i servizi a cui ha accesso.
- 5.24. Il maggiore ruolo riconosciuto, progressivamente nel tempo, alla Controparte Commerciale dalla regolazione dell'Autorità relativamente ai Processi strumentali al funzionamento dei mercati *retail*, ha trovato recente conferma nella decisione dell'Autorità – compiuta con la deliberazione 262/2025/R/com – di estendere anche alle Controparti Commerciali l'applicazione del corrispettivo di funzionamento del

¹⁰ Tali sono i Processi che interessano in buona parte aspetti relativi alla gestione commerciale del cliente e che, a differenza dei processi di sistema, non modificano la relazione di sistema, ma riguardano principalmente la possibilità che il venditore possa consultare e/o modificare informazioni relative al punto di prelievo; tale macro tipologia può essere ulteriormente declinata in due distinti insiemi relativi, da un lato, ai Processi attinenti alla gestione della fase pre-contrattuale, dall'altro lato, ai Processi attinenti all'esecuzione del contratto con il cliente finale. I Processi di sistema sono, invece, tradizionalmente effettuati su richiesta dell'UdD e istituiscono o modificano la predetta relazione di sistema.

SII, che l'Autorità definisce e regola ai sensi dell'articolo 1bis, comma 4, del decreto-legge 105/2010.

- 5.25. In tale contesto, si muove una parte della riforma del Sistema indennitario che si prospetta nel seguito, e che ha lo scopo di attribuire un maggiore ruolo, e una maggiore responsabilità alla figura della Controparte Commerciale.

5.e. La fatturazione da parte della Controparte Commerciale entrante e l'eventuale inadempimento nei suoi confronti

- 5.26. La CC entrante può sospendere o annullare l'applicazione del corrispettivo C^{MOR} nei casi in cui, con riferimento alla sua fatturazione, il cliente reiteri l'inadempimento comportando la sospensione o la disattivazione della fornitura (artt. 14 e 15 del TISIND).
- 5.27. Il TISIND fornisce alla CC entrante, una volta comunicata dal SII la necessità di applicare il corrispettivo C^{MOR} e il relativo importo, sette mesi per fatturare il corrispettivo C^{MOR} e incassarlo o, in caso di inadempimento del cliente finale, di richiedere la sospensione della fornitura per morosità, l'eventuale disattivazione della fornitura e conseguentemente l'annullamento dell'indennizzo C^{MOR} .
- 5.28. Tuttavia, passati detti sette mesi, è nella facoltà della CC entrante non procedere con l'annullamento dell'indennizzo C^{MOR} e anticipare pertanto il relativo importo all'impresa distributrice, nell'attesa di incassare tale somma in seguito, nell'ambito della successiva parte della relazione contrattuale col cliente.
- 5.29. Qualora, successivamente all'applicazione del corrispettivo C^{MOR} , il cliente cambi di nuovo fornitore, prima di saldare il relativo importo, l'UdD entrante è tenuto a versare all'impresa distributrice il corrispettivo C^{MOR} . L'UdD entrante può tuttavia ricorrere a sua volta al Sistema indennitario, chiedendo un nuovo indennizzo che comprenda anche il valore del primo C^{MOR} rimasto inevaso. In tal caso il primo corrispettivo C^{MOR} è conteggiato all'interno della formula del secondo con la sigla C_{I-1}^{MOR} , ai sensi del TISIND, articolo 5, commi 3 e 4.

5.f. L'annullamento dell'indennizzo C^{MOR}

- 5.30. L'Indennizzo C^{MOR} può essere annullato:

a) dall'utente uscente, ai sensi dell'art.13 del TISIND, nei casi in cui:

- il cliente finale provveda a sanare l'intera posizione debitoria relativa al rapporto contrattuale con la controparte commerciale uscente (l'intera posizione debitoria potrebbe infatti consistere in importi anche maggiori del credito originario in quanto quest'ultimo si limita alle fatture contabilizzanti gli ultimi mesi di fornitura, ma il debito accumulato dal cliente potrebbe riguardare anche periodi più lunghi);
 - il credito della Controparte Commerciale uscente risulti altrimenti soddisfatto interamente e in maniera definitiva (ad esempio nei casi in cui siano intercorsi accordi che soddisfino la posizione del creditore, idonei a realizzare un effetto novativo dell'obbligazione da cui discendeva il credito originario, o in esito a giudizi eventualmente intrapresi);
 - sia verificato che la richiesta di indennizzo sia stata presentata nonostante il mancato rispetto da parte dell'utente entrante di almeno una delle condizioni per richiedere l'indennizzo C^{MOR} , di cui all'art. 4 del TISIND (tali verifiche possono essere attuate su iniziativa dell'utente stesso, eseguite nell'ambito della gestione di reclami dei clienti o nell'ambito dei controlli da parte del Gestore del SII o dell'analisi della documentazione richiesta dallo Sportello, come successivamente indicato ai capoversi 5.38, 5.39 e 5.40);
- b) dall'utente entrante, ai sensi dell'art. 14 del TISIND;
- c) dal Gestore del SII, ai sensi dell'art. 12 del TISIND, qualora sia accertato il mancato rispetto di almeno una delle condizioni per richiedere l'indennizzo C^{MOR} di cui all'art. 4, entro 10 giorni lavorativi dalla data di accertamento della non conformità e il richiedente non annulli egli stesso l'indennizzo.
- 5.31. In caso di annullamento dell'indennizzo C^{MOR} le modalità di restituzione degli importi eventualmente versati sono distinte nella disciplina attuale, in base alla circostanza che l'utente uscente abbia o meno incassato il C^{MOR} .
- 5.32. Se l'utente uscente ha incassato il C^{MOR} da CSEA, la Controparte Commerciale uscente è tenuta a restituire l'ammontare corrispondente al C^{MOR} al cliente finale, entro e non oltre 10 giorni dalla notifica dell'annullamento o dall'accertamento del pagamento **dell'intera posizione debitoria** o del soddisfacimento altrimenti del credito originario.
- 5.33. Se l'UdD uscente non ha incassato il C^{MOR} da CSEA, esso non è titolato a riceverne le somme. Pertanto, i relativi importi vanno stornati nei confronti degli operatori che nel frattempo hanno versato il C^{MOR} . In base allo stato della pratica raggiunto fino al momento dell'annullamento, pertanto, il corrispettivo C^{MOR} deve essere restituito da CSEA all'impresa distributrice, stornato e restituito dall'impresa distributrice all'UdD entrante, stornato e restituito dall'UD entrante alla CC

entrante qualora diversi e stornato e restituito dalla CC entrante al cliente finale qualora questi lo abbia precedentemente pagato.

- 5.34. Come già chiarito dall'Autorità, il riconoscimento dell'indennizzo non estingue il credito del venditore uscente, il quale è tenuto ad annullare la richiesta formulata al gestore del Sistema indennitario e a restituire l'indennizzo in caso di soddisfacimento altrimenti dell'intera posizione debitoria. La CC uscente potrebbe pertanto ottenere l'indennizzo e contemporaneamente chiedere al cliente finale il pagamento della restante parte del debito. Come anche chiarito nella deliberazione 593/2017/R/com, tuttavia, la richiesta dell'intero ammontare del debito da parte di un esercente la vendita che abbia già incassato l'indennizzo (e, quindi, una parte del credito) costituisce un esercizio abusivo del diritto di credito non rispondente ai parametri di correttezza e buona fede oggettiva cui l'esercente la vendita è comunque tenuto nell'esecuzione del contratto di fornitura. Infatti, l'esercente la vendita che richiede il pagamento dell'intera posizione debitoria sa fin dall'inizio che un eventuale pagamento del cliente farebbe sorgere l'obbligo in capo all'esercente stesso di restituire al cliente stesso il valore dell'indennizzo. Tra il pagamento da parte del cliente dell'intera posizione debitoria e il diritto di questi alla restituzione del C^{MOR} precedentemente versato, sussiste un nesso di immediata consequenzialità che rende irragionevole, se non meramente emulativa nei confronti del cliente, la richiesta di pagamento integrale conseguente alla riscossione dell'indennizzo da parte dell'esercente la vendita uscente. A tal fine l'art. 2.4 del TISIND chiarisce che *“in ogni caso il cliente non è tenuto a corrispondere importi eccedenti il credito [originario]. Conseguentemente, la controparte commerciale uscente è tenuta a restituire direttamente al cliente finale la parte dell'importo ottenuto che, tenuto conto dell'indennizzo percepito, risulti maggiore del credito di cui è titolare, e ciò entro e non oltre 10 giorni dall'ottenimento dell'anzidetta parte di importo maggiore del credito di cui è titolare”*.

5.g. Schemi di funzionamento del Sistema indennitario

- 5.35. Il funzionamento del Sistema indennitario sopra descritto e i tempi gestionali e finanziari delle pratiche di indennizzo C^{MOR} vengono sintetizzati dagli schemi sotto riportati.

Figura 3. Schema di funzionamento del Sistema indennitario ai sensi del TISIND: operatori coinvolti e gestione tecnica e finanziaria dell'indennizzo C^{MOR} .

Il Sistema Indennitario ex del. 593/2017/R/com: Schema di funzionamento vigente

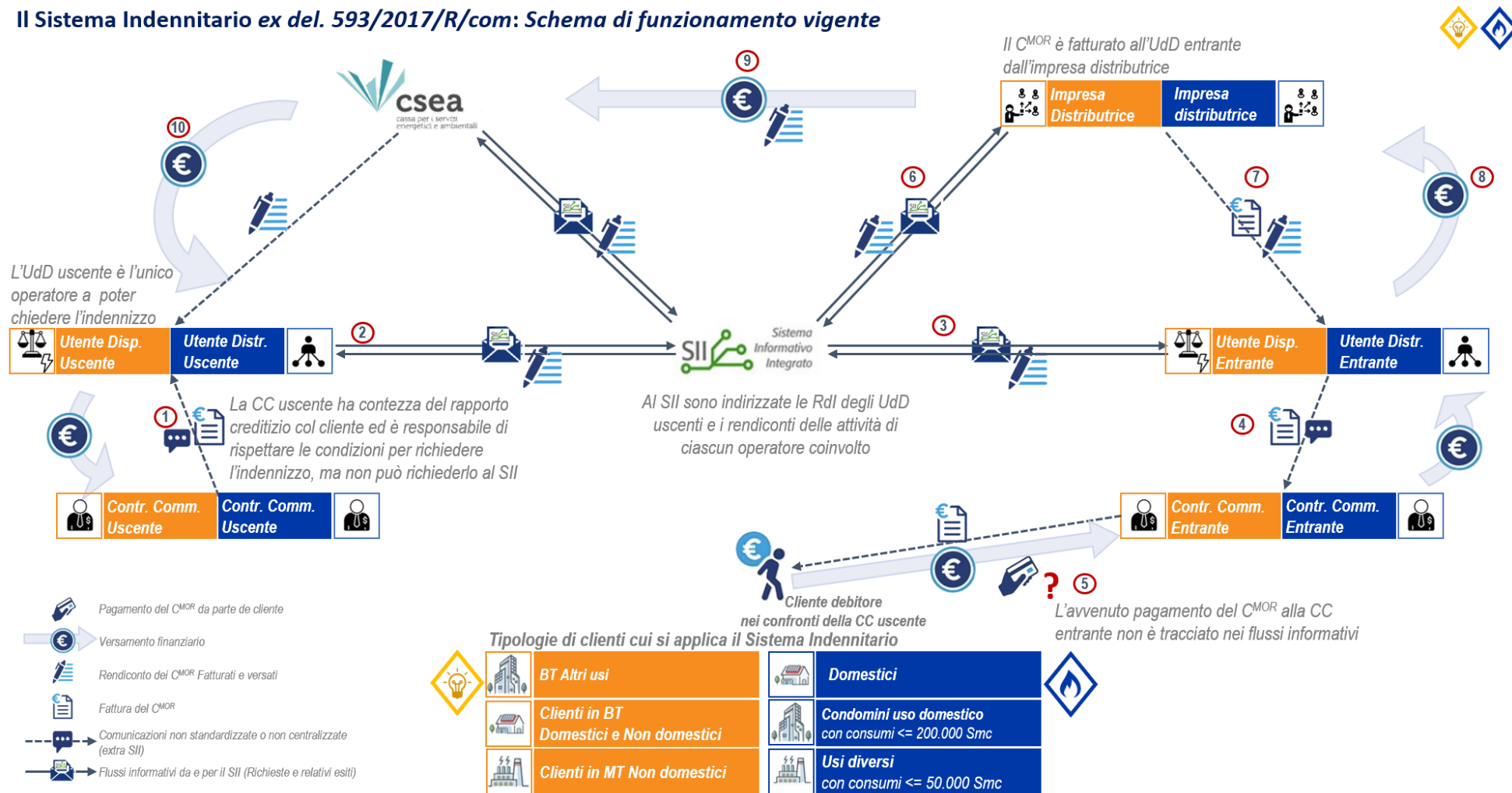


Figura 4. Tempi della gestione tecnica e finanziaria dell'indennizzo C^{MOR} ai sensi del TISIND.

Il Sistema Indennitario ex del. 593/2017/R/com: Tempi di gestione vigenti

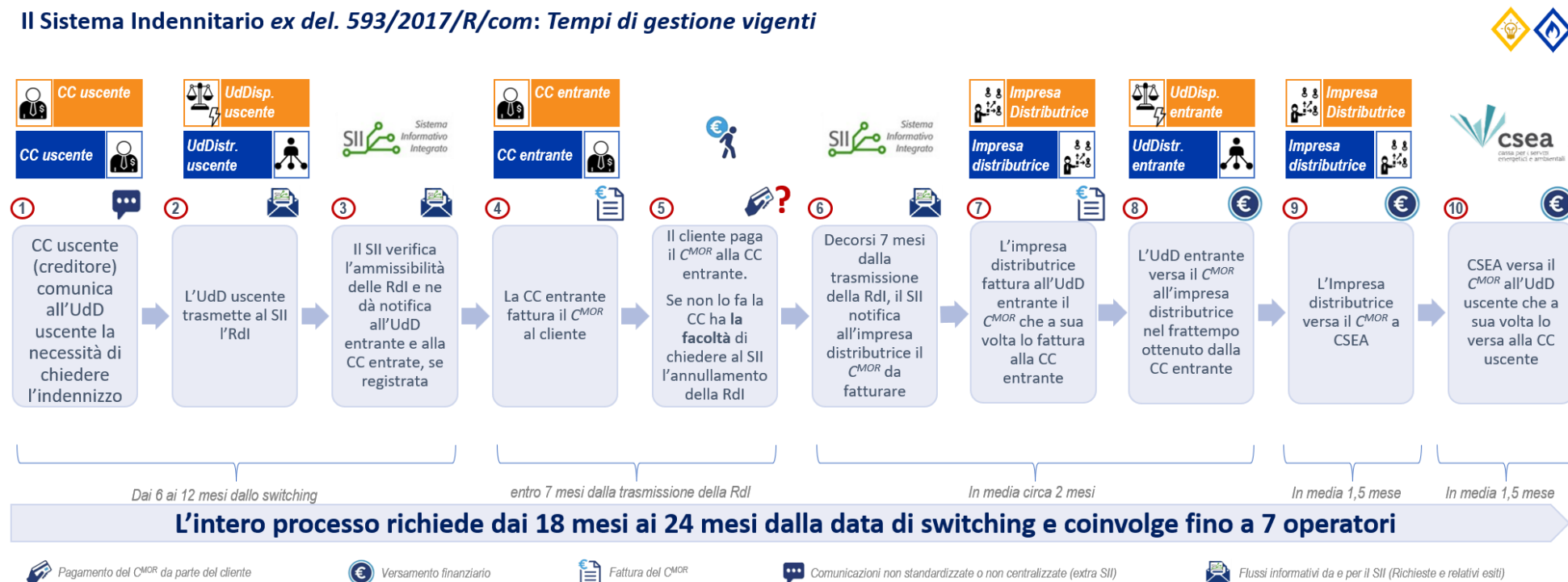


Figura 5. Schema di funzionamento del Sistema indennitario ai sensi del TISIND: gestione tecnica e finanziaria in caso di annullamento dell'indennizzo C^{MOR} .

Il Sistema Indennitario ex del. 593/2017/R/com: Effetti dell'annullamento di una Richiesta di Idennizzo nello schema vigente

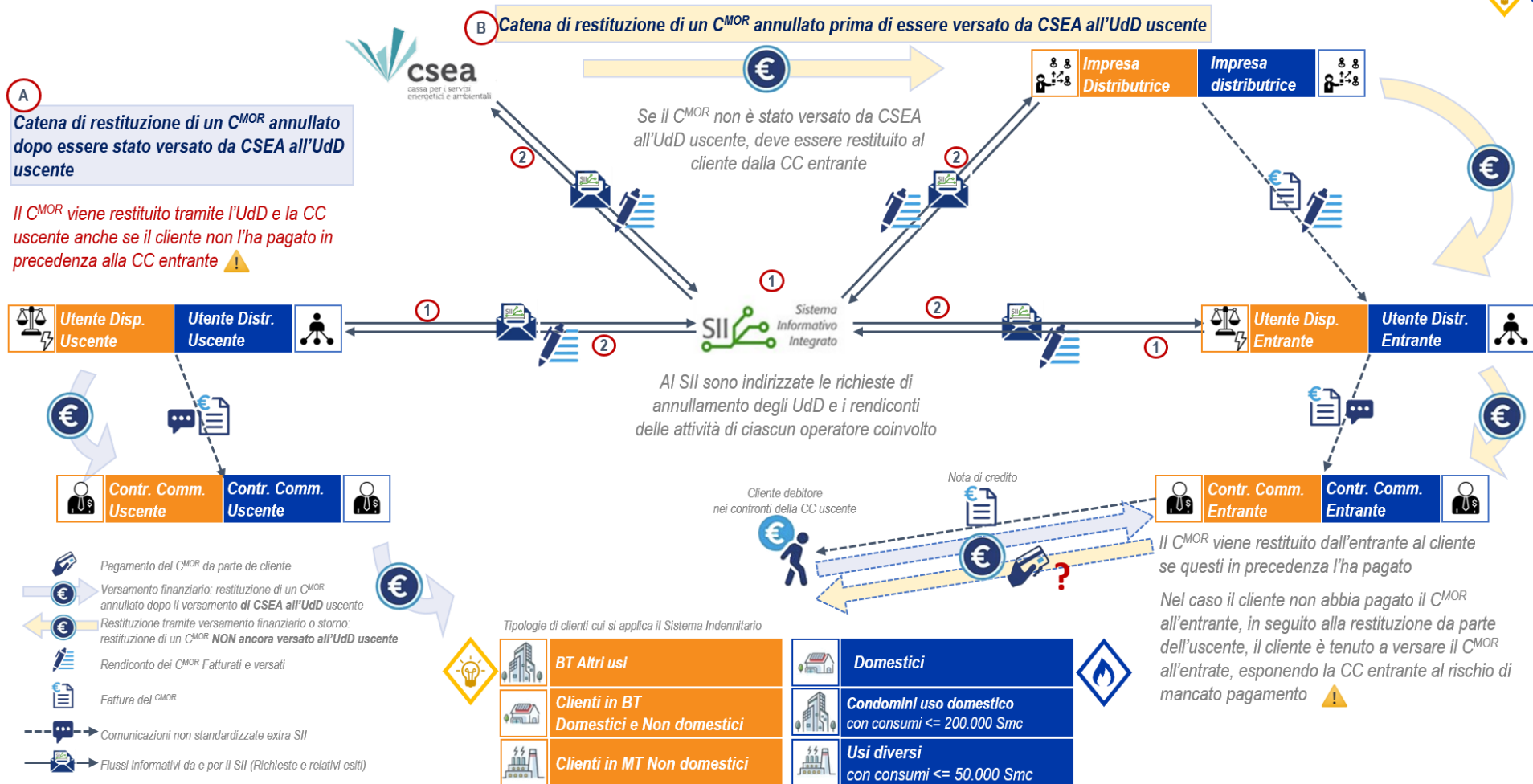
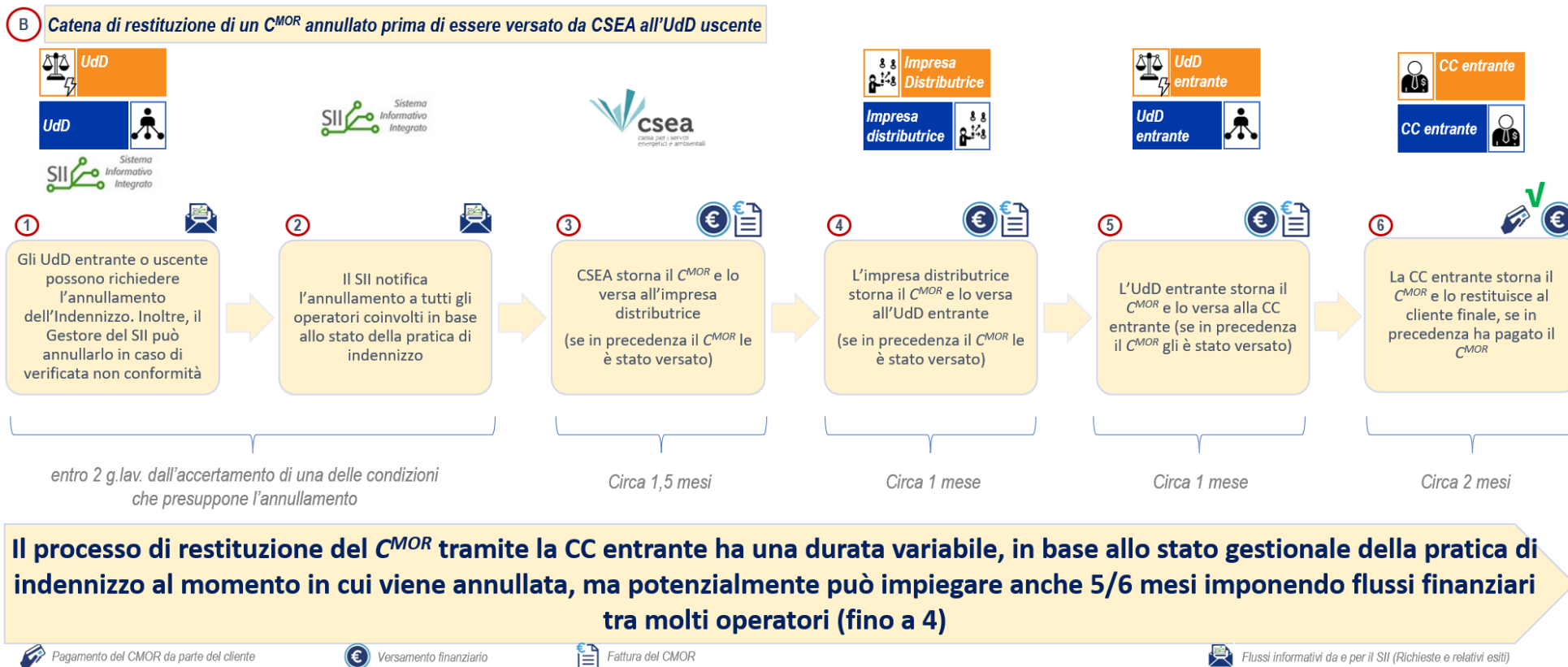


Figura 6. Tempi della gestione tecnica e finanziaria in caso di annullamento dell'indennizzo C^{MOR} ai sensi del TISIND.

Il Sistema Indennitario ex del. 593/2017/R/com: Tempi di restituzione del C^{MOR} in seguito all'annullamento
Caso B: C^{MOR} annullato prima di essere versato da CSEA all'UdD uscente



5.h. Criteri di calcolo dell'indennizzo C^{MOR}

5.36. Come più volte detto il Sistema indennitario, ai sensi dell'articolo 2 del TISIND, è volto a riconoscere un indennizzo all'utente uscente con riferimento al credito, o di parte di esso, relativo a fatture che contabilizzano consumi e oneri¹¹ relativi alla fornitura di energia elettrica o gas naturale degli ultimi 5 mesi precedenti la data a partire dalla quale l'utente uscente non è più associato al punto di prelievo o di riconsegna (di seguito: credito originario).

5.37. Più in dettaglio, l'indennizzo C^{MOR} non può essere superiore al credito originario ed è commisurato alla stima della spesa quadrimestrale del cliente finale, secondo la seguente formula¹²:

$$C^{MOR} = \min(Credito, \overline{Fatt}) + C_{I-1}^{MOR}$$

dove:

Credito: è il credito originario, relativo a consumi e oneri contabilizzati in fatture che hanno ad oggetto gli ultimi cinque mesi di fornitura;

$\overline{Fatt}$: è la stima della spesa quadrimestrale del cliente, calcolata come:

$$\overline{Fatt} = 120 \times \frac{Fatt}{Ng_{Fatt}}$$

con:

Fatt: importi fatturati al cliente finale relativi ad almeno due fatture consecutive emesse negli ultimi dodici mesi solari,

Ng_{Fatt} : numero dei giorni di fatturazione delle fatture prese in considerazione nell'ambito del *Fatt*,

C_{I-1}^{MOR} è l'eventuale valore di un precedente corrispettivo C^{MOR} fatturato al cliente finale e non riscosso, di cui al capoverso 5.29.

¹¹ In tale ambito, l'Autorità ha già chiarito che qualsiasi tipo di penale eventualmente prevista dal contratto, ove consentito dal contesto normativo e regolatorio, incluse quelle per recesso anticipato, non è riconducibile ai "consumi e oneri" richiamati al comma 2.2 del [TISIND](#). Pertanto, le penali non vanno considerate al fine della determinazione del valore dell'indennizzo C^{MOR} , di cui all'articolo 5 del TISIND.

¹² Nel caso di utilizzo della fattura di chiusura, di cui al TIF, anche attraverso la fattura di cui al comma 11.4 del medesimo provvedimento, ai fini del calcolo della stima della spesa, l'importo fatturato da considerare corrisponde al valore complessivamente fatturato a titolo definitivo, al lordo degli eventuali importi già contabilizzati in precedenti fatture emesse a titolo di acconto.

5.i. I meccanismi di controllo ex post e il ruolo dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente dell'Autorità

5.38. Il Gestore del SII, su richiesta e in coordinamento con l'Autorità, realizza attività periodiche di verifica e controllo, sia sulla totalità degli operatori che a campione, volte a monitorare costantemente il corretto funzionamento del sistema, a verificare la corretta applicazione della relativa disciplina e a individuare aree di miglioramento del suo funzionamento.

5.39. Con riferimento al Sistema indennitario, lo Sportello a sua volta:

- fornisce al cliente finale informazioni¹³ altrimenti non facilmente reperibili presso il proprio esercente sull'applicazione del C^{MOR} e sul richiedente (ai sensi dell'All. A alla deliberazione 383/2016/E/com, Appendice 1, art. 1);
- permette di risolvere le controversie con il proprio fornitore relative all'applicazione del C^{MOR} , tramite un'apposita procedura speciale risolutiva, con particolare riferimento ai presupposti per il suo eventuale annullamento (ai sensi dell'All. A alla deliberazione 383/2016/E/com, Appendice 2, art. 5);
- monitora il rispetto delle disposizioni regolatorie in tema, ivi incluse quelle relative alle modalità di fatturazione dell'indennizzo in bolletta (ai sensi dell'art. 3 della deliberazione 99/2012/R/eel), e contribuisce alla valutazione e alla predisposizione, da parte dell'Autorità, di chiarimenti interpretativi e applicativi necessari alla gestione dei reclami dei clienti finali;
- mette a disposizione il Servizio Conciliazione, nell'ambito del quale l'applicazione del corrispettivo C^{MOR} potrebbe essere trattata nell'ambito di controversie riguardanti tematiche più ampie, come ad esempio la corretta fatturazione o la posizione debitoria del cliente finale (ai sensi del TICO).

5.40. Nell'ambito di tali attività il Gestore del SII e lo Sportello possono acquisire documenti afferenti ai corrispettivi C^{MOR} e verificarne la conformità alla disciplina e, in particolare, il rispetto delle condizioni per richiedere l'indennizzo, di cui all'articolo 4 del TISIND (cfr. capoverso 5.18), e conseguentemente attivare la procedura di annullamento del corrispettivo C^{MOR} in caso di non conformità, anche ai sensi dell'art. 12 del TISIND.

¹³ In particolare, lo Sportello può indicare al cliente finale il nominativo del venditore che ha richiesto l'applicazione di tale corrispettivo, i contenuti minimi della richiesta di indennizzo previsti dalla regolazione e le informazioni relative all'eventuale stato di sospensione o annullamento dell'indennizzo medesimo.

5.41. Oltre a quanto già in atto, vi è la necessità di potenziare le attività di verifica del Gestore del SII e dello Sportello, soprattutto con riferimento alle modalità di calcolo dell'indennizzo C^{MOR} .

6. Aggiornamenti del quadro normativo e criticità funzionali osservate

6.a. Aggiornamenti del quadro normativo con potenziale impatto sul Sistema indennitario

6.a.i. Modalità per costituire in mora il cliente e informarlo circa l'eventuale applicazione del corrispettivo C^{MOR}

6.1. Il TISIND condiziona l'ammissibilità della richiesta di indennizzo dell'UdD uscente al fatto che:

- a) il cliente sia stato precedentemente costituito in mora con riferimento alle fatture insolute per le quali l'uscente chiede l'indennizzo, con i tempi e le modalità previsti per le comunicazioni di costituzione in mora che contengono anche le informative propedeutiche all'eventuale sospensione della fornitura per morosità del cliente finale previste dall'articolo 3 del TIMOE e dall'articolo 4 del TIMG;
- b) nella comunicazione di costituzione in mora il cliente finale sia stato informato dell'eventuale applicazione, in caso di inadempimento, del corrispettivo C^{MOR} .

6.2. Tale disposizione ha il duplice fine di:

- a) assicurare una gestione efficiente del credito da parte del venditore-creditore direttamente con il cliente finale, prima che egli ricorra al Sistema indennitario;
- b) garantire una corretta, tempestiva ed efficace informazione al cliente circa l'eventuale applicazione del corrispettivo C^{MOR} in caso di perdurante inadempimento nei confronti del venditore.

6.3. La legge 27 dicembre 2019, n. 160, art. 1, comma 291 (di seguito Legge di Bilancio 2020) ha previsto, tra l'altro, che *“I gestori di servizi di pubblica utilità ... hanno l'obbligo di trasmettere agli utenti le comunicazioni con cui si contestano, in modo chiaro e dettagliato, gli eventuali mancati pagamenti di fatture e si comunica la sospensione delle forniture in caso di mancata regolarizzazione, con adeguato preavviso, non inferiore a quaranta giorni, tramite raccomandata con avviso di ricevimento ovvero mediante posta elettronica certificata al domicilio digitale del destinatario ai sensi dell'articolo 6 del codice dell'amministrazione digitale, di cui al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82.”*

- 6.4. Coerentemente, la deliberazione 219/2020/R/com, in applicazione delle disposizioni della Legge di Bilancio 2020, ha modificato l'articolo 3 del TIMOE e l'articolo 4 del TIMG aggiornando le **modalità di comunicazione della costituzione in mora da rispettare per poter procedere alla sospensione della fornitura per morosità** del cliente finale, sostituendo la raccomandata semplice, precedentemente prevista, con la raccomandata con avviso di ricevimento o l'equivalente posta elettronica certificata.
- 6.5. Per effetto del combinato disposto degli articoli 3 del TIMOE e 4 del TIMG, come modificati dalla deliberazione 219/2020/R/com, con la disciplina vigente del Sistema indennitario, pertanto, l'informativa al cliente relativa all'eventuale applicazione del corrispettivo C^{MOR} in caso di perdurante inadempimento è trasmessa tramite raccomandata con ricevuta di ritorno o PEC, anche se tale comunicazione non contiene l'informativa relativa alla sospensione della fornitura. L'informativa relativa all'eventuale applicazione del corrispettivo C^{MOR} , infatti, viene inviata necessariamente dopo che il rapporto contrattuale tra cliente e venditore si è concluso, quando, ormai, il venditore non può più ricorrere alla sospensione della fornitura.
- 6.a.ii. Il nuovo processo di cambio di fornitore in 24 ore
- 6.6. Il decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 210 (di seguito: decreto legislativo 210/2021) ha recepito nell'ordinamento nazionale la direttiva europea 2019/244/UE relativa a norme comuni per il mercato interno dell'energia elettrica, declinando all'articolo 7 il diritto per i clienti finali a cambiare fornitore. In linea generale, il "*Clean Energy Package*" ha posto il consumatore di energia al centro del mercato, *inter alia*, rafforzando il suo diritto di esercizio della libera scelta del fornitore con un deciso accorciamento dei tempi di *switching*, al fine di permettergli di cogliere tempestivamente le opportunità di offerte commerciali più vantaggiose.
- 6.7. Facendo seguito alle consultazioni sul tema, di cui al DCO 705/2022/R/eel e al DCO 117/2025/R/EEL, con la deliberazione 58/2026/R/eel l'Autorità ha riformato il processo di cambio fornitore nel settore elettrico, in particolare, riducendone al minimo i tempi e permettendo che tale processo si concluda in 24 ore di un giorno lavorativo. In tal modo, i clienti finali sono incoraggiati a cercare offerte energetiche migliori e a cambiare fornitore, stimolando la concorrenza fra gli operatori. Nel rispetto della direttiva europea 2019/244 la riforma del cambio di fornitore in 24 ore entrerà in vigore il 1° dicembre 2026.
- 6.8. Come sintetizzato nel DCO 117/2025/R/EEL, in risposta al DCO 705/2022/R/eel gli operatori hanno segnalato degli elementi di preoccupazione riguardanti la possibilità di cambiare fornitore in tempi rapidi, che potrebbe favorire un maggiore ricorso da parte dei clienti al fenomeno del "turismo energetico", con il rischio che lo *switching* diventi strumento per eludere volutamente il pagamento dell'energia prelevata. Tale criticità potrebbe essere ulteriormente catalizzata dal potenziale

sviluppo di provider cosiddetti di “auto-switching”¹⁴ che, nella ricerca del prezzo migliore da offrire al cliente, potrebbero indurlo a cambiare fornitore con una frequenza ancora più alta. L’aumento del turismo energetico così facilitato potrebbe determinare un aumento degli oneri della morosità sostenuti dai venditori, che si tradurrebbero in un aumento dei prezzi di fornitura per la generalità dei clienti finali.

6.9. Sulla base di tali elementi di preoccupazione, gli operatori hanno avanzato richieste di valutare interventi volti a limitare l’impatto dell’aumento del rischio di morosità. Tra questi, si citano:

- a) l’introduzione di limiti alla possibilità di cambiare fornitore in un determinato periodo temporale o a determinate condizioni;
- b) la revisione del Sistema indennitario, in particolare in relazione alla possibilità di addebitare il corrispettivo C^{MOR} anche ad altre forniture del cliente finale moroso (e non solo, quindi, limitatamente a quella, oggetto del contratto, su cui è maturata la morosità).

6.10. Coerentemente, in applicazione del decreto legislativo 210/2021, con la deliberazione 58/2026/R/eel di riforma del processo di cambio fornitore nel settore elettrico, l’Autorità ha riformato il processo di *switching* nel settore elettrico, disciplinando il nuovo processo di “cambio fornitore”. In particolare, l’Autorità ha:

- a) introdotto il nuovo processo di “cambio fornitore (*switching reseller*)”, che si aggiunge a quello di *switching*, e che è definito come:
 - la successione di una Controparte Commerciale a un’altra sullo stesso punto di prelievo attivo, con o senza *switching*;
 - l’attribuzione ad una Controparte Commerciale di un punto di prelievo nuovo o precedentemente disattivato, con *switching*;
- b) stabilito che, in esecuzione di un nuovo contratto di fornitura, la richiesta di *switching reseller* debba essere presentata dalla Controparte Commerciale e

¹⁴ I provider di “auto-switching” o di “switching automatico” sono agenti o broker che, tramite servizi con diversi gradi di informatizzazione e su mandato del cliente finale, monitorano il mercato alla ricerca di offerte più convenienti di quella con cui il cliente si approvvigiona e, una volta individuata, presentano automaticamente la richiesta di cambio fornitore di energia elettrica o gas naturale in nome e per conto del cliente stesso.

possa essere eseguita in 24 ore, riducendo al minimo i tempi per cambiare fornitore;

- c) stabilito che, ai sensi della direttiva europea 2019/244/UE, la riforma del cambio di fornitore in 24 ore di cui alla medesima deliberazione entri in vigore il 1° dicembre 2026;
- d) rimandato al successivo procedimento 58/2026/R/eel l'intervento parallelo alla definizione e all'implementazione del nuovo processo di cambio fornitore, per modificare e aggiornare le disposizioni che regolano il Sistema indennitario;
- e) nell'ambito del predetto procedimento, siano altresì valutati interventi riguardo alle modalità di gestione del credito rispetto alla morosità del cliente finale.

6.a.iii. Possibilità di limitare lo switching per evitare comportamenti opportunistici

6.11. Il D.lgs 8 novembre 2021, n. 210, all'art. 7.7 ha previsto che *“ARERA, con propri provvedimenti, assicura l'attuazione delle disposizioni del ... [medesimo] articolo, introducendo misure volte a contrastare comportamenti opportunistici di cambio del fornitore di energia elettrica da parte dei clienti finali morosi, **anche limitando la possibilità di cambio del fornitore**, salvo il caso in cui siano state attivate procedure di contestazione o conciliazione sulle bollette”*.

6.12. In attuazione di tale disposizione per il settore elettrico, con la deliberazione 58/2026/R/eel l'Autorità ha ritenuto opportuno, nella prima fase implementativa del nuovo processo di cambio fornitore in 24 ore, contemperare il diritto del cliente a cambiare fornitore con le esigenze di tutela della parte venditrice in caso di comportamenti opportunistici da parte del primo. In particolare, nel settore elettrico con la deliberazione 58/2026/R/eel, l'Autorità ha limitato la possibilità di eseguire una richiesta di *switching reseller*¹⁵ ai soli clienti domestici, sul cui punto di prelievo non siano pendenti richieste di sospensione per morosità o di indennizzi *C^{MOR}* a carico del cliente stesso.

6.b. *Criticità funzionali emerse nella gestione del Sistema indennitario e aspetti da chiarire*

6.13. Di seguito sono esposte talune fattispecie per le quali potrebbe valutarsi l'applicazione di una disciplina più esaustiva o semplificata, emerse nell'ambito della pluriennale gestione del sistema indennitario e delle relative attività di controllo e verifica da parte del Gestore del SII, nonché nell'ambito delle attività dello Sportello.

¹⁵ Definito come il cambiamento della Controparte Commerciale a parità di UdD.

6.b.i. Lunghezza e complessità dell'intero processo di gestione tecnica e finanziaria dell'indennizzo C^{MOR}

6.14. In merito all'attuale disciplina del Sistema indennitario alcuni operatori e le loro associazioni hanno segnalato agli uffici dell'Autorità la necessità di ridurre i lunghi tempi di gestione tecnica e finanziaria degli indennizzi C^{MOR} e, in generale, di semplificarne i processi. Tale necessità è emersa parallelamente nell'ambito dell'osservazione delle prassi di utilizzo del sistema e dei reclami gestiti dallo Sportello.

6.15. Maggiore è il tempo di gestione di un indennizzo, più eventi critici possono intervenire nel frattempo con un impatto sulla complessità di gestione delle pratiche. Inoltre, l'elevato numero di operatori coinvolti (fino a 7 come visto in precedenza) impone di gestire un elevato numero di comunicazioni, aggiornamenti di stato, versamenti finanziari e verifiche che aumentano i costi di gestione del sistema.

6.b.ii. Tempi di rendicontazione verso il SII e l'assenza dell'informazione del pagamento da parte del cliente finale

6.16. L'attuale disciplina del Sistema indennitario prevede che ciascun operatore coinvolto nella gestione tecnica e finanziaria dei corrispettivi C^{MOR} sia tenuto a rendicontare mensilmente al SII le operazioni tecniche e i versamenti finanziari di propria competenza, in modo che il SII aggiorni coerentemente lo stato delle pratiche di indennizzo C^{MOR} . Tale rendicontazione mensile si è resa necessaria nel 2017 per contemperare le ancora limitate capacità operative degli operatori coinvolti con le esigenze di tempestività dell'aggiornamento delle pratiche di indennizzo C^{MOR} . Tuttavia, essa comporta un ritardo nell'aggiornamento dello stato delle pratiche che potrebbe generare criticità o ritardi nella gestione delle stesse, soprattutto nei casi di annullamento. La capacità tecnica degli operatori coinvolti si è, invece, nel frattempo evoluta e permette ormai di aggiornare tempestivamente lo stato delle pratiche con comunicazioni *on condition* per ciascuna operazione amministrativa o finanziaria svolta.

6.17. Inoltre, tra le operazioni che gli operatori comunicano al SII non è contemplata quella relativa al pagamento del corrispettivo C^{MOR} da parte del cliente finale all' esercente entrante. In seguito all'annullamento della richiesta di indennizzo, tale informazione diviene necessaria per una corretta restituzione del corrispettivo C^{MOR} al soggetto che realmente ha versato l'importo. Tuttavia, nei casi di annullamento intercorso successivamente al versamento del C^{MOR} all'Utente uscente da parte di CSEA, è possibile che la Controparte Commerciale uscente versi il relativo importo al cliente finale anche se quest'ultimo non l'ha pagato alla CC entrante, lasciando in capo a quest'ultima l'onere di recuperare la somma, anche nei casi in cui il cliente, nel frattempo, abbia cambiato ulteriormente fornitore. L'impossibilità di restituire il C^{MOR} ai clienti che l'abbiano effettivamente già pagato e, in caso

contrario, di versarlo all'esercente entrate che ha anticipato la somma senza averla nel frattempo incassata, pertanto, solleva delle criticità da sanare.

6.b.iii. L'uscita dal mercato degli esercenti coinvolti e la sottoposizione di questi o del cliente finale a procedure fallimentari

6.18. Nel corso del lungo periodo che, ai sensi del TISIND, intercorre tra l'ammissione di una richiesta di indennizzo e il versamento del relativo C^{MOR} al richiedente, ma anche successivamente, per quanto attiene a eventuali annullamenti dell'indennizzo, gli esercenti coinvolti possono uscire dal mercato, ad esempio in quanto può essere loro risolto il contratto di dispacciamento o di trasporto/distribuzione (rispettivamente da Terna o dall'impresa distributrice), o in quanto sottoposti a procedure concorsuali. Tali fattispecie sollevano criticità operative rilevanti nella gestione anche finanziaria dei corrispettivi C^{MOR} e degli eventuali annullamenti.

6.19. Nel caso tali criticità coinvolgano l'esercente uscente, l'Autorità ha già chiarito che per poter presentare una richiesta di indennizzo C^{MOR} devono sussistere due condizioni necessarie:

- a) essere titolare dei contratti di dispacciamento e di trasporto di energia elettrica o di distribuzione di gas naturale in vigore;
- b) essere registrati al sistema indennitario nell'ambito del SII, ai sensi dell'art. 3 del TISIND.

6.20. Qualora successivamente all'accettazione da parte del SII di una richiesta di indennizzo C^{MOR} , ai sensi dell'art.8 del TISIND, l'utente uscente (richiedente) sia oggetto di risoluzione contrattuale dei contratti di dispacciamento o di trasporto di energia elettrica o di distribuzione di gas naturale (di seguito risoluzione contrattuale), rispettivamente ai sensi degli articoli 19 e 20 del TIMOE e dell'art. 25 e 26 bis della deliberazione 138/04, è necessario che l'utente uscente sia in grado di annullare la richiesta di indennizzo, ai sensi del comma 13.1 del TISIND, nei casi in cui:

- a) il cliente sani l'intera posizione debitoria con la controparte commerciale uscente o il credito risulti altrimenti soddisfatto interamente e in maniera definitiva;
- b) sia accertato il mancato rispetto delle condizioni per richiedere l'indennizzo, di cui all'art. 4 del TISIND.

6.21. Pertanto, in seguito alla risoluzione contrattuale dell'utente uscente:

- a) l'iter finanziario dell'indennizzo C^{MOR} prosegue fintanto che l'utente uscente (ormai oggetto di risoluzione) sia ancora accreditato al SII, registrato al Sistema indennitario e in grado di operare nell'ambito del SII;
- b) la richiesta di indennizzo C^{MOR} decade quando viene meno una delle condizioni di cui alla precedente lettera a). In tale ipotesi, è il Gestore del SII che procede all'annullamento della richiesta.¹⁶

6.22. Tuttavia, la gestione dei casi specifici, osservati dal 2017, fa emergere la necessità di chiarire ulteriormente ed eventualmente semplificare l'individuazione delle fattispecie per cui la richiesta di indennizzo debba decadere in seguito alla risoluzione contrattuale dell'utente uscente.

6.23. Similarmente, vi è la necessità di chiarire e semplificare la gestione tecnica e finanziaria degli indennizzi C^{MOR} nel caso in cui una risoluzione contrattuale coinvolga l'esercente entrante o nei casi in cui gli esercenti coinvolti siano sottoposti a procedura concorsuale. In tali fattispecie, infatti, potrebbe venire meno la possibilità dell'esercente entrante di adempiere nei tempi previsti agli obblighi di versamento al distributore del C^{MOR} o di restituzione al cliente finale in caso di annullamento dell'indennizzo.

6.24. Inoltre, nel caso in cui sia il cliente finale a essere sottoposto a procedure concorsuali, i tempi e le rigidità che la legge impone per il regolare svolgimento di dette procedure, impediscono di riscuotere il corrispettivo C^{MOR} nei tempi previsti dal TISIND o di restituire gli importi anticipati dall'esercente entrante nel caso in cui un corrispettivo C^{MOR} non pagato dal cliente finale sia annullato dopo che l'esercente uscente lo abbia già incassato. In aggiunta, è necessario semplificare la gestione dei corrispettivi C^{MOR} al fine di evitare la contemporanea iscrizione al piano di riparto dei debiti, sia della richiesta di pagamento dell'intera posizione debitoria da parte dell'esercente uscente, sia del corrispettivo C^{MOR} fatturato dall'esercente entrante. La contemporanea iscrizione di entrambi al piano di riparto porterebbe la loro somma ad eccedere il credito originario effettivamente dovuto dal cliente finale. Inoltre, qualora l'intera posizione creditoria dell'uscente sia soddisfatta in seguito all'esecuzione del piano di riparto, necessariamente l'uscente sarebbe tenuto ad annullare il corrispettivo C^{MOR} eventualmente iscritto al piano (cfr. capoverso 5.34).

6.b.iv. La restituzione di corrispettivi C^{MOR} annullati a clienti non rintracciabili

6.25. I corrispettivi C^{MOR} annullati devono essere stornati ed eventualmente versati al cliente finale. Tuttavia, può accadere che, per l'esercente incaricato di tale operazione, il cliente non sia rintracciabile (ad esempio perché ha cambiato

¹⁶ Vedi chiarimenti sul Sistema indennitario alla pagina <https://www.arera.it/operatore-elettricita/faq-chiarimenti-sul-sistema-indennitario>.

indirizzo e contatti, o in seguito alla voltura di un nuovo cliente, o perché deceduto). In tali casi l'esercente non sarebbe legittimato a trattenere l'importo del corrispettivo C^{MOR} . Sorge pertanto la necessità di individuare le modalità con cui l'esercente possa alternativamente versare detti corrispettivi ed eventualmente permettere al cliente (o ai suoi aventi causa) di richiederne la restituzione in un secondo momento.

6.c. L'applicazione dei corrispettivi C^{MOR} ai clienti non disalimentabili

6.26. Ai sensi del TISIND gli indennizzi C^{MOR} possono essere applicati ai clienti di cui al capoverso 5.5, inclusi i c.d. clienti non disalimentabili. Per tali clienti, in seguito all'eventuale mancato pagamento del corrispettivo C^{MOR} , la CC entrante non può, tuttavia, provvedere alla sospensione del punto per morosità, alla disattivazione della fornitura e al conseguente annullamento dell'indennizzo, pur dovendo versare il corrispettivo C^{MOR} all'operatore di sistema da cui ne riceve la fatturazione, avendo uno strumento in meno, rispetto agli altri soggetti coinvolti, a tutela del proprio credito. Ne consegue la necessità di valutare degli interventi regolatori a tutela del credito della CC entrante nei casi di clienti non disalimentabili. Tale valutazione appare ancor più necessaria considerando il fatto che i clienti non disalimentabili possono essere sia domestici che non domestici, gli ultimi dei quali anche con consumi elevati. Pertanto, gli importi che l'esercente entrante si troverebbe ad anticipare, potrebbero riguardare corrispettivi C^{MOR} potenzialmente di importo molto elevato.

6.d. Fattispecie afferenti alla disciplina della morosità che necessitano di ulteriori interventi

6.27. Le segnalazioni e le richieste di chiarimento pervenute agli uffici dell'Autorità fanno emergere, inoltre, alcune fattispecie afferenti alla disciplina della morosità nei settori elettrico e del gas naturale, ulteriori rispetto al Sistema indennitario, ma che necessitano di chiarimenti o interventi regolatori.

6.d.i. Effetti dei contenziosi riguardanti i corrispettivi C^{MOR}

6.28. In alcuni casi possono sollevarsi contenziosi tra cliente finale e CC uscente proprio circa la richiesta di indennizzo C^{MOR} presentata da quest'ultima, sia in merito alle condizioni per il riconoscimento dell'indennizzo (di cui all'art. 4 del TISIND), sia in merito alla correttezza o alla sussistenza del credito a fronte del quale viene richiesto l'indennizzo.

6.29. Tale fattispecie è particolarmente critica per il cliente finale in quanto, seppur non brevi, i tempi di fatturazione del C^{MOR} da parte della CC entrante possono non essere compatibili con la risoluzione del contenzioso con la CC entrante, che potrebbe richiedere un tempo maggiore. Il cliente si potrebbe trovare pertanto a dover rispettare i termini di pagamento del C^{MOR} alla CC entrante, nell'attesa della risoluzione del contenzioso e del conseguente eventuale annullamento del C^{MOR} .

6.30. È necessario disciplinare più in dettaglio gli effetti dei contenziosi riguardanti i corrispettivi C^{MOR} sul C^{MOR} stesso, al fine di tutelare maggiormente i clienti finali, senza tuttavia facilitare ulteriori comportamenti opportunistici da parte di clienti finali che attuano strategie di turismo energetico.

6.d.ii. Disciplina della rateizzazione e delle conseguenze del mancato adempimento ai piani di rateizzazione

6.31. Il diritto al cliente finale di rateizzare gli importi dovuti e il tasso di interesse da applicare in caso di inadempimento sono in parte disciplinati, nei settori dell'energia elettrica e del gas naturale, in maniera non omogenea:

- a) dalla deliberazione 555/2017/R/com per i contratti relativi ad offerte di tipo PLACET, dal TIV per i clienti serviti in Maggior tutela e nei Servizi a Tutele Graduali, e dal TIVG per i clienti nel Servizio di Tutela della vulnerabilità nel settore del gas naturale (di seguito: servizi di tutela), stabilendo le fattispecie nelle quali i clienti hanno diritto alla rateizzazione;
- b) dalla deliberazione 436/2016/R/com, per i clienti del mercato libero, con riferimento ai clienti di cui all'articolo 2 del TIF¹⁷, stabilendo il diritto alla rateizzazione solo per alcune delle fattispecie corrispondenti a quelle di cui alla lettera a)¹⁸, lasciando comunque la possibilità di offrire al cliente modalità di rateizzazione anche migliorative;
- c) dalla deliberazione 584/2015/R/com per i clienti finali titolari di bonus sociale.

6.32. Per i clienti finali che si approvvigionano nel mercato libero, che a gennaio 2026 rappresentano la stragrande maggioranza dei clienti¹⁹, il diritto alla rateizzazione è disciplinato in maniera disomogenea rispetto ai servizi di tutela, lasciando alcune casistiche alle clausole contrattuali che ciascun venditore prevede in autonomia nei

¹⁷ Clienti domestici e BT altri usi nel settore elettrico e clienti con consumi inferiori a 200.000 Smc nel gas.

¹⁸ Nei casi di cui all'Allegato A alla deliberazione 555/2017/R/com, art. 11.2, lettera a., numeri iv. e v., per il settore elettrico e art. 11.2, lettera b., numeri iv. e v. per il settore del gas naturale.

¹⁹ In particolare, rispetto al totale dei domestici a gennaio 2026 quelli che si approvvigionano nel mercato libero rappresentano l'80,5% nel settore elettrico e l'88,1% nel settore del gas.

contratti di fornitura di energia elettrica e gas naturale. Inoltre, condizioni in seguito alle quali il piano decade, e in particolare le conseguenze sul piano dell'eventuale mancato pagamento delle singole rate, non sono disciplinate dalle deliberazioni di cui al capoverso precedente. Vi è, pertanto, la necessità di integrare la disciplina della morosità nei settori elettrico e del gas naturale al fine di disciplinare in modo omogeneo con i servizi di tutela:

- a) il diritto del cliente finale del mercato libero di rateizzare gli importi dovuti, estendendolo a tutte le fattispecie previste all'Allegato A alla deliberazione 555/2017/R/com, art. 11.2;
- b) il tasso di interesse da applicare in caso di inadempimento del cliente nel mercato libero;
- c) per tutti i clienti le conseguenze sul piano di rateizzazione dell'eventuale mancato pagamento delle singole rate.

6.d.iii. Trattamento dei punti di prelievo e di riconsegna intestati a clienti non correttamente identificati o non identificabili

6.33. Nell'ambito delle attività di *enforcement* che l'Autorità esegue in coordinamento col Gestore del SII e su segnalazione di alcuni operatori sono emersi dei casi di punti di prelievo o di riconsegna (di seguito: punti) intestati a clienti con dati anagrafici e fiscali anomali, in quanto:

- d) non sono registrati presso l'Agenzia delle Entrate o comunque significativamente non corretti;
- e) incompleti di uno più informazioni necessarie a contattare il cliente finale e ad emettere fattura nei suoi confronti;
- f) associati a clienti che hanno perso qualsiasi diritto sull'immobile presso cui è installato il punto, ma a cui non è seguita alcuna voltura.

6.34. Tali fattispecie possono generarsi, per varie cause, tra le quali:

- a) truffe da parte dei clienti finali ai danni degli esercenti la vendita e indirettamente al sistema energetico nel suo complesso;
- b) l'occupazione degli immobili senza che i clienti subentranti chiedano la voltura;
- c) il protrarsi invariato nel tempo di contratti di fornitura molto datati, precedenti alla liberalizzazione dei mercati dell'energia elettrica e del gas naturale;

- d) la mancata o non corretta verifica da parte degli esercenti la vendita del mercato libero dei dati fiscali prima di acquisire il nuovo cliente o di trasmettere al SII la relativa anagrafica.

6.35. Tali fattispecie hanno impatti significativi sull'economicità dell'attività di vendita di energia elettrica e gas naturale, in quanto, in assenza di dati fiscali corretti ed esistenti presso l'Agenzia delle Entrate, la CC non può emettere fatture valide nei confronti di tali clienti, i quali prelevano energia elettrica e gas naturale senza averne titolo e, di fatto, in maniera indebita. Gli oneri sostenuti dagli esercenti la vendita a causa di tali fattispecie aumentano i costi di fornitura e dunque i prezzi applicati alla generalità dei clienti finali e in alcuni casi, vengono direttamente socializzati nell'ambito degli oneri ammessi ai meccanismi di reintegrazione della morosità sostenuti nell'ambito dei servizi di ultima istanza (di cui al TIV e al TIVG).

6.36. L'impossibilità di fatturare i prelievi di energia elettrica e di gas naturale, l'assenza del soggetto controparte (il cliente) o, comunque, l'impossibilità di identificare il cliente finale titolare del punto determina la **nullità del contratto di fornitura**. In aggiunta, la non correttezza, la fittizietà o l'assenza dei dati anagrafici del cliente non permettono di identificare il servizio di ultima istanza cui il cliente finale avrebbe diritto. *Ab origine*, inoltre, si precisa che l'attivazione (o il mantenimento) dei servizi di ultima istanza non dovrebbe costituire uno strumento ordinario per consentire la prosecuzione della fornitura in assenza di un cliente identificabile. I servizi di ultima istanza²⁰ sono, infatti, finalizzati a garantire la continuità della fornitura in specifiche situazioni regolate, accomunate dal fatto che il cliente finale legittimamente titolare di un punto attivo resti, per varie ragioni, privo del proprio fornitore (scelto sul libero mercato). In tali fattispecie l'attivazione dei servizi di ultima istanza non può costituire un rimedio corretto. Poiché il contratto di fornitura di libero mercato viene meno per l'inesistenza della parte acquirente, proprio per tale ragione mancano i presupposti per l'instaurazione di un nuovo e diverso contratto di fornitura erogato da un altro venditore, qual è l'esercente i servizi di ultima istanza (anche in tal caso, infatti, mancherebbe una valida parte acquirente).

6.37. In tali fattispecie, pertanto si pone la necessità di definire gli istituti regolamentari volti a:

- a) porre fine ai prelievi indebiti, attraverso apposite causali di chiusura o interruzione della fornitura;
- b) imputare correttamente l'energia elettrica e il gas naturale prelevati nel frattempo che la fornitura rimane attiva.

²⁰ Definiti ai fini della presente trattazione come gli esercenti la Maggior tutela, tutti i Servizi a tutele Graduali, la Salvaguardia, i Fornitori di Ultima Istanza e i Fornitori di Default su rete di distribuzione.

PARTE III

Orientamenti sulla riforma del Sistema indennitario

7. Orientamenti sull'innovazione e sull'efficientamento del Sistema indennitario

7.a. Aspetti introduttivi

7.1. Di seguito sono affrontati gli orientamenti dell'Autorità in merito alla semplificazione, all'innovazione e all'efficientamento dei processi gestionali e dei flussi finanziari del Sistema indennitario che si articolano nei principali orientamenti di seguito descritti:

- a) attribuzione della responsabilità della richiesta di indennizzo alla Controparte Commerciale;
- b) efficientamento dei processi, secondo le seguenti opzioni alternative:
 - i. riduzione dei tempi di richiesta e versamento dell'indennizzo (**Opzione 7.A**);
 - ii. centralizzazione della gestione finanziaria del Sistema indennitario (**Opzione 7.B**).

7.b. *Attribuzione della responsabilità della richiesta di indennizzo alla Controparte Commerciale*

7.2. Coerentemente con la maggiore operatività acquisita dalle Controparti Commerciali in entrambi i settori, elettrico e gas, come rilevato ai punti 5.20 e ss. e, posto che con la deliberazione 58/2026/R/eel nel settore elettrico è stato stabilito che sia direttamente la Controparte Commerciale a presentare la richiesta di *switching reseller*, è orientamento dell'Autorità responsabilizzare maggiormente la Controparte Commerciale prevedendo che sia tale figura, e non l'UdD, a richiedere l'indennizzo C^{MOR} .

7.3. Tale soluzione ha lo scopo di rendere maggiormente centrale, all'interno del Sistema indennitario, la figura della CC ossia il soggetto che è, in definitiva, parte venditrice diretta del cliente finale moroso, nella richiesta dell'indennizzo, responsabilizzandolo, conseguentemente, alla conformità alle disposizioni sulle condizioni per avanzarne la richiesta, facilitandone anche la verifica della conformità *ex post* da parte dell'Autorità e dello Sportello.

7.4. È opportuno chiarire che in tale contesto non sono ammissibili le richieste di indennizzo C^{MOR} qualora la CC uscente coincida con l'entrante, anche nei casi in

cui il cliente sia passato al libero mercato uscendo da uno dei servizi di ultima istanza o viceversa.

Q1. Si condivide l'orientamento in merito alla responsabilizzazione della Controparte Commerciale nel chiedere l'indennizzo C^{MOR} ? Indicare la motivazione e le criticità eventualmente ravvisate.

7.c. Efficientamento dei processi

7.5. Prima della descrizione delle due Opzioni 7.A e 7.B vengono esposti alcuni orientamenti dell'Autorità propedeutici all'implementazione di entrambe le opzioni e afferenti a:

- a) la rendicontazione *on condition*²¹ verso il SII e la comunicazione del pagamento da parte del cliente finale;
- b) l'adeguamento della procedura di restituzione del C^{MOR} in caso di annullamento.

7.c.i. Rendicontazione *on condition* verso il SII e la comunicazione dell'informazione del pagamento da parte del cliente finale

7.6. Al fine di evitare i seppur brevi disallineamenti tra lo stato delle pratiche risultante nel SII e le operazioni effettuate dagli operatori coinvolti, è orientamento dell'Autorità passare da una logica di rendicontazione mensile delle operazioni gestionali e finanziarie svolte nel mese di competenza, al maggiormente tempestivo e affidabile aggiornamento *on condition* dello stato di ciascuna pratica di gestione degli indennizzi C^{MOR} .

7.7. Inoltre, al fine di permettere una corretta e rapida restituzione al cliente finale dei C^{MOR} annullati, è orientamento dell'Autorità includere tra gli aggiornamenti dello stato dell'indennizzo C^{MOR} da rendicontare *on condition* anche l'avvenuto pagamento del corrispettivo da parte del cliente finale.

²¹ Ossia l'aggiornamento puntuale delle informazioni contenute nel RCU, e nello specifico dello stato di un indennizzo C^{MOR} , in maniera dedicata e tempestiva, al verificarsi dell'evento sottostante, senza dover attendere rendicontazioni periodiche e massive che, invece, presuppongono necessariamente un ritardo nell'aggiornamento e un periodo di disallineamento tra la realtà e quanto rendicontato al SII.

Q2. Si condivide l'orientamento in merito alla rendicontazione on condition per l'aggiornamento dello stato dell'indennizzo C^{MOR} ? Indicare la motivazione e le criticità eventualmente ravvisate.

7.c.ii. Adeguamento della procedura di restituzione in caso di annullamento

7.8. In base alle dichiarazioni della CC entrante circa l'avvenuto/il mancato pagamento del corrispettivo C^{MOR} da parte del cliente finale, è possibile integrare la procedura di restituzione dei corrispettivi C^{MOR} annullati, al fine di ridurre i tempi di restituzione e massimizzare la certezza della restituzione verso il soggetto che abbia effettivamente versato il corrispettivo C^{MOR} (cliente finale o la CC entrante). In merito, è orientamento dell'Autorità prevedere che, in seguito all'annullamento dei corrispettivi C^{MOR} già versati dalla CC entrante, la relativa restituzione avvenga:

- a) tramite la controparte commerciale uscente, nei casi in cui questa abbia già incassato l'indennizzo C^{MOR} e il cliente finale lo abbia pagato all'esercente entrante;
- b) tramite la controparte commerciale entrante negli altri casi.

7.9. Pertanto, nel caso in cui il cliente finale non abbia precedentemente pagato il corrispettivo C^{MOR} alla controparte commerciale entrante, in seguito all'annullamento, il corrispettivo C^{MOR} dovrebbe essere stornato e versato dagli operatori coinvolti²², fino a tornare nella disponibilità finanziaria della CC entrante, che ne ha anticipato gli importi nell'attesa di recuperarlo in futuro nell'ambito del suo rapporto contrattuale col cliente finale. La CC entrante dovrebbe poi stornare il C^{MOR} precedentemente fatturato al cliente finale e restituirne gli eventuali ratei nel frattempo incassati (ove necessario).

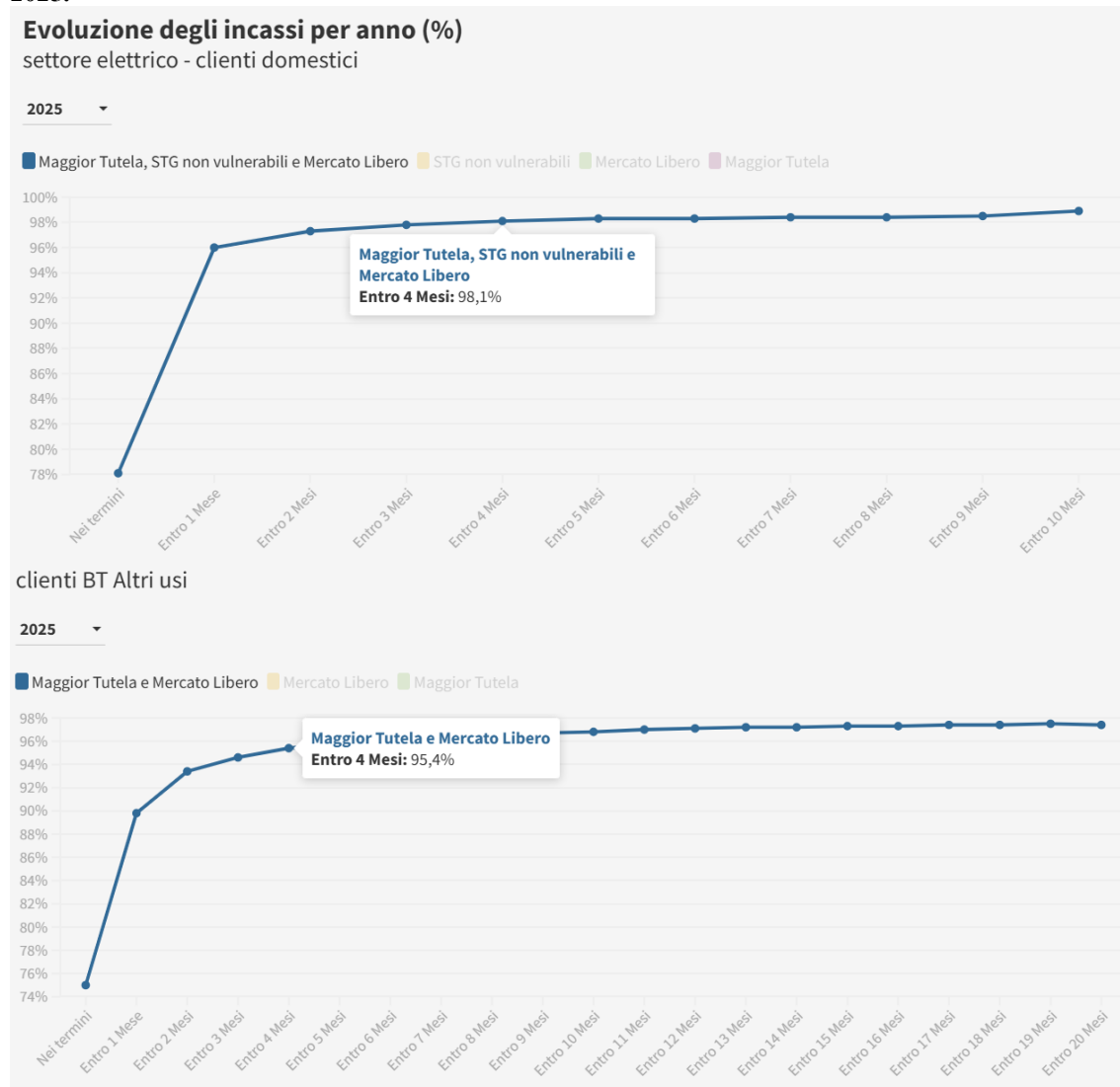
Q3. Si condivide l'orientamento in merito all'adeguamento della procedura di restituzione in caso di annullamento dell'indennizzo C^{MOR} ? Indicare la motivazione e le criticità eventualmente ravvisate.

²² Come già indicato al capoverso 5.33, in base allo stato della pratica raggiunto fino al momento dell'annullamento, il corrispettivo C^{MOR} deve essere restituito da CSEA all'impresa distributrice, stornato e restituito dall'impresa distributrice all'UdD entrante, stornato e restituito dall'UdD entrante alla CC entrante qualora diversi e stornato e restituito dalla CC entrante al cliente finale qualora questi lo abbia precedentemente pagato.

7.c.iii. Opzione 7.A - Riduzione dei tempi di richiesta e versamento dell'indennizzo

- 7.10. L'Opzione 7.A relativa alla mera riduzione dei tempi per richiedere l'indennizzo è volta al contenimento degli oneri finanziari sostenuti dai venditori in caso di persistente morosità dei clienti che sfruttano il cambio fornitore in modo opportunistico per non pagare le fatture relative all'ultimo periodo di fornitura. Il contenimento di tali oneri riduce i costi di fornitura di energia elettrica e gas naturale e indirettamente i relativi prezzi al dettaglio. Tale soluzione avrebbe un impatto minimo sugli operatori coinvolti, senza tuttavia apportare un reale efficientamento del processo. Non inciderebbe infatti sui tempi della gestione tecnica e finanziaria degli indennizzi C^{MOR} .
- 7.11. La Figura 7 e la Figura 8 mostrano l'evoluzione dei tassi di incasso rispetto al mese di scadenza delle fatture del 2025, distinti per tipologia di cliente, come dichiarati ai sensi della determinazione DMRT/SPM/12/2022 dai venditori qualificati come soggetti obbligati a trasmettere i dati del monitoraggio *retail*. Le elaborazioni mostrano che nei primi 4 mesi dalla scadenza della fattura il tasso di incasso sale rapidamente per poi salire costantemente nei mesi successivi, ma con incrementi marginali via via sempre più ridotti. Pertanto, i primi 4 mesi sono quelli in cui le azioni di sollecito e recupero crediti da parte dei venditori hanno maggiore efficacia.

Figura 7. Evoluzione del tasso di incasso nel settore elettrico – clienti domestici e BT Altri usi – anno 2025.

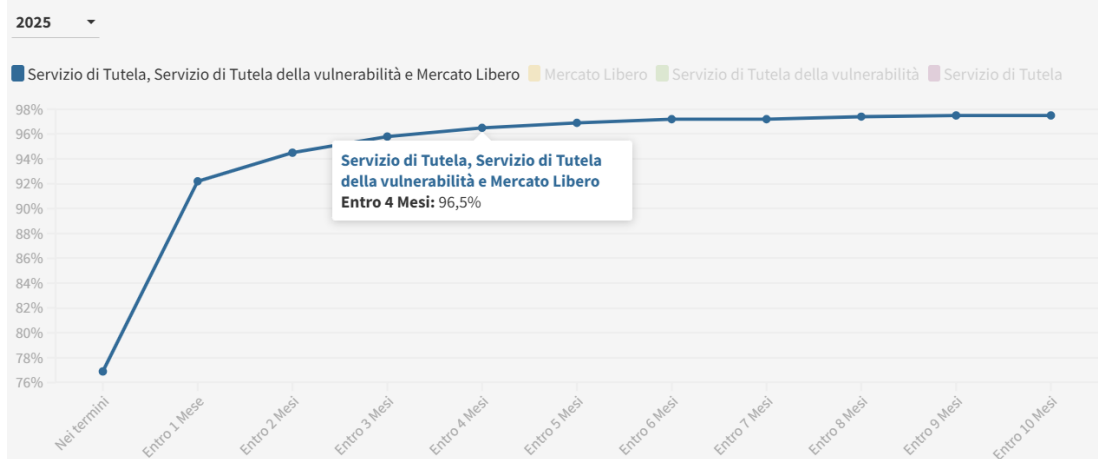


Fonte: elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio *retail*.

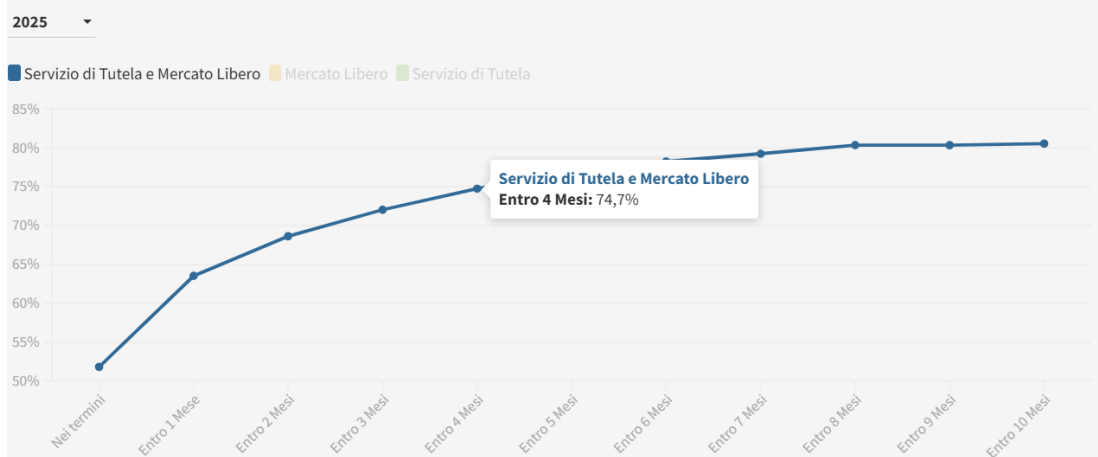
Figura 8. Evoluzione del tasso di incasso nel settore del gas naturale – clienti domestici, condomini, altri usi con consumi inferiori ai 200.000 Smc – anno 2025.

Evoluzione degli incassi per anno (%)

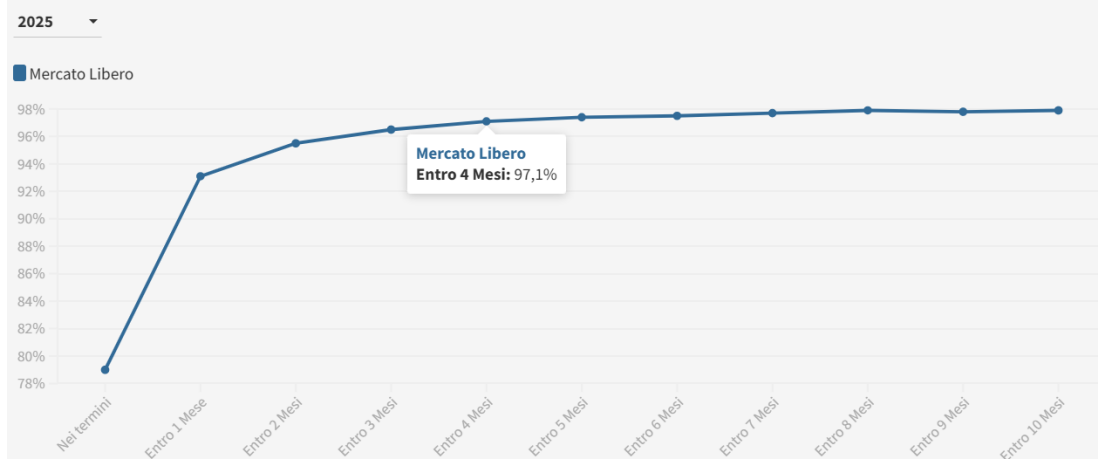
settore del gas -clienti domestici



settore del gas-Condomini uso domestico



settore del gas - Altri usi inferiori a 200.000 Smc



Fonte: elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail.

- 7.12. Conseguentemente, è orientamento dell'Autorità ridurre il tempo minimo per richiedere l'indennizzo C^{MOR} , passando dagli attuali 6 mesi a 4 mesi, fornendo comunque ai venditori il tempo necessario per l'azione di sollecito e recupero crediti prima di richiedere l'indennizzo.
- 7.13. Inoltre, è possibile valutare una contestuale e coerente riduzione del tempo massimo per richiedere l'indennizzo C^{MOR} , passando dagli attuali 12 mesi a 8 mesi. Pertanto, è orientamento dell'Autorità prevedere che l'indennizzo C^{MOR} possa essere chiesto:
- a) **decorsi 4 mesi** dalla data a partire dalla quale la controparte commerciale non è più associata al punto di prelievo o di riconsegna ed **entro la fine del dodicesimo** mese successivo alla medesima data (Opzione 7.A.1): tale opzione concede alla Controparte Commerciale un maggior tempo per poter recuperare il credito direttamente dal cliente finale, prima di ricorrere all'indennizzo C^{MOR} . Tuttavia, nel futuro mutato contesto di potenziale maggiore rapidità e frequenza del cambio fornitore, il cliente potrebbe cambiare fornitore più volte nel corso di 12 mesi. Pertanto, potrebbe essere più difficoltoso per il cliente individuare il fornitore richiedente il C^{MOR} e il debito a fronte del quale è stato richiesto;
 - b) **decorsi 4 mesi** dalla data a partire dalla quale la controparte commerciale non è più associata al punto di prelievo o di riconsegna ed **entro la fine dell'ottavo mese** successivo alla medesima data (Opzione 7.A.2): tale opzione richiede alla Controparte Commerciale di efficientare la propria gestione del credito, al fine di contenere le azioni di sollecito e recupero crediti preliminari alla richiesta di indennizzo C^{MOR} in un periodo più breve. Tuttavia, avrebbe il beneficio di favorire il cliente nell'individuazione del fornitore richiedente il C^{MOR} e del debito a fronte del quale è stato richiesto.
- 7.14. In sintesi, l'Opzione 7.A, nelle due declinazioni 7.A.1 e 7.A.2, permetterebbe di contrarre la durata dell'intero processo di gestione tecnica e finanziaria dell'indennizzo C^{MOR} dai due ai quattro mesi, senza tuttavia incidere sull'efficientamento dei costi di gestione del sistema indennitario.
- 7.15. In aggiunta, nell'ambito degli orientamenti di cui all'Opzione 7.A, sempre al fine di contenere gli oneri finanziari della morosità sostenuti dai venditori, come già esposto al capoverso 7.10, è orientamento dell'Autorità ridurre i tempi con cui il venditore entrante è tenuto a versare il corrispettivo C^{MOR} , prevedendo che il versamento avvenga (Opzione 7.A.3):
- a) entro il mese successivo all'invio della comunicazione al SII dell'incasso del corrispettivo C^{MOR} da parte della CC entrante (di cui al capoverso 7.7), qualora tale comunicazione avvenga prima del settimo mese dalla richiesta di indennizzo;

- b) decorsi sette mesi dalla richiesta di indennizzo come previsto dalla disciplina attualmente vigente.

7.16. Tale soluzione permetterebbe la riduzione dei tempi di gestione tecnica e finanziaria degli indennizzi C^{MOR} per tutti i casi in cui il cliente finale paga il corrispettivo C^{MOR} , ma senza comprimere *tout court* i tempi per la CC entrante per incassarlo.

Q4. Si condivide l'orientamento relativo alla mera riduzione dei tempi per richiedere l'indennizzo C^{MOR} , di cui all'Opzione 7.A? Indicare la motivazione e le criticità eventualmente ravvisate.

Q5. Si condivide l'orientamento relativo alla riduzione dei soli tempi minimi per richiedere l'indennizzo C^{MOR} , di cui all'Opzione 7.A.1? Indicare la motivazione e le criticità eventualmente ravvisate.

Q6. Si condivide l'orientamento relativo alla riduzione dei tempi minimi e massimi per richiedere l'indennizzo C^{MOR} , di cui all'Opzione 7.A.2? Indicare la motivazione e le criticità eventualmente ravvisate.

Q7. Si condivide l'orientamento relativo alla riduzione dei tempi in cui la CC entrante è tenuto a versare l'indennizzo C^{MOR} , di cui all'Opzione 7.A.3? Indicare la motivazione e le criticità eventualmente ravvisate.

7.c.iv. Opzione 7.B - Centralizzazione della gestione finanziaria del Sistema indennitario

7.17. L'Opzione 7.B, riguardante l'ottimizzazione dei processi gestionali e la centralizzazione presso il Gestore del SII della gestione finanziaria del Sistema indennitario, è volta a ridurre il numero di operazioni tecniche e finanziarie dell'intero processo di gestione degli indennizzi C^{MOR} , anche attraverso una riduzione degli operatori coinvolti.

In tal modo, oltre a minimizzare i costi di gestione degli indennizzi C^{MOR} e dunque a ridurre i costi di fornitura di energia elettrica e gas naturale, con un impatto indiretto sui relativi prezzi al dettaglio, si eliminerebbero anche i costi di gestione di una parte degli operatori attualmente coinvolti. In sintesi, tale soluzione permetterebbe una riduzione dei costi di gestione complessivamente sostenuti nel sistema elettrico e in quello del gas.

7.18. Ai fini della semplicità espositiva, l'Opzione 7.B di seguito illustrata include gli orientamenti di cui all'Opzione 7.A, anche se la valutazione di ciascuna delle due opzioni può essere indipendente l'una dall'altra. Nell'ambito dell'esposizione seguente, pertanto, si tiene conto sia della riduzione dei tempi per richiedere l'indennizzo e per il versamento da parte dell'entrante che della centralizzazione

presso il Gestore del SII anche della gestione finanziaria degli indennizzi C^{MOR} . In tale soluzione, il corrispettivo C^{MOR} , fatturato dalla Controparte Commerciale entrante, verrebbe versato da quest'ultima direttamente al Gestore del SII, che lo verserebbe a sua volta alla Controparte Commerciale uscente. In tal modo verrebbero eliminate le operazioni tecniche e finanziarie, con conseguente eliminazione dei costi di gestione degli indennizzi C^{MOR} , de:

- a) gli UdD uscenti ed entranti;
- b) l'impresa distributrice;
- c) CSEA.

7.19. Il funzionamento del Sistema indennitario e i tempi gestionali e finanziari delle pratiche di indennizzo C^{MOR} relative all'Opzione 7.B (ottimizzazione dei processi e di centralizzazione della gestione finanziaria) vengono sintetizzati dagli schemi sotto riportati da:

- a) la Figura 9 e la Figura 10, con riferimento alla gestione tecnica e finanziaria dell'indennizzo C^{MOR} ;
- b) la Figura 12 e la Figura 13, con riferimento alla gestione tecnica e finanziaria in caso di annullamento dell'indennizzo C^{MOR} .

7.20. Inoltre, ai fini della maggior chiarezza espositiva della semplificazione di tale soluzione, la Figura 11 e la Figura 14 riportano i diagrammi di flusso gestionale in caso di ottimizzazione dei processi e di centralizzazione della gestione finanziaria (Opzione 7.B), rispettivamente nella gestione tecnica e finanziaria del corrispettivo C^{MOR} e del suo eventuale annullamento.

Figura 9. Schema di funzionamento del Sistema indennitario in caso di ottimizzazione dei processi e di centralizzazione della gestione finanziaria: operatori coinvolti e gestione tecnica e finanziaria dell'indennizzo C^{MOR} – Opzione 7.B – (cfr. con Figura 3).

Evoluzione del Sistema Indennitario: ottimizzazione dei processi e centralizzazione della gestione finanziaria

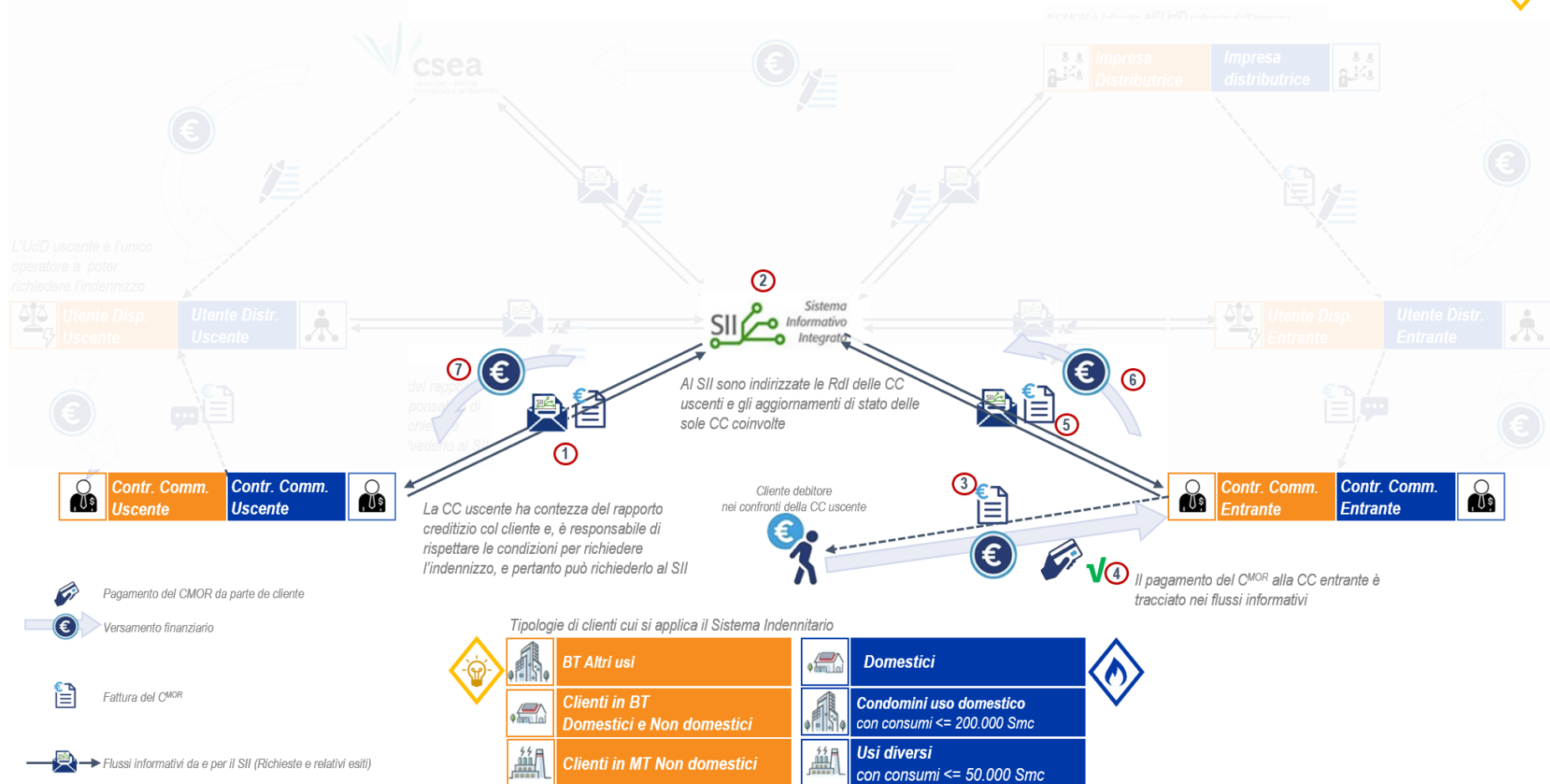
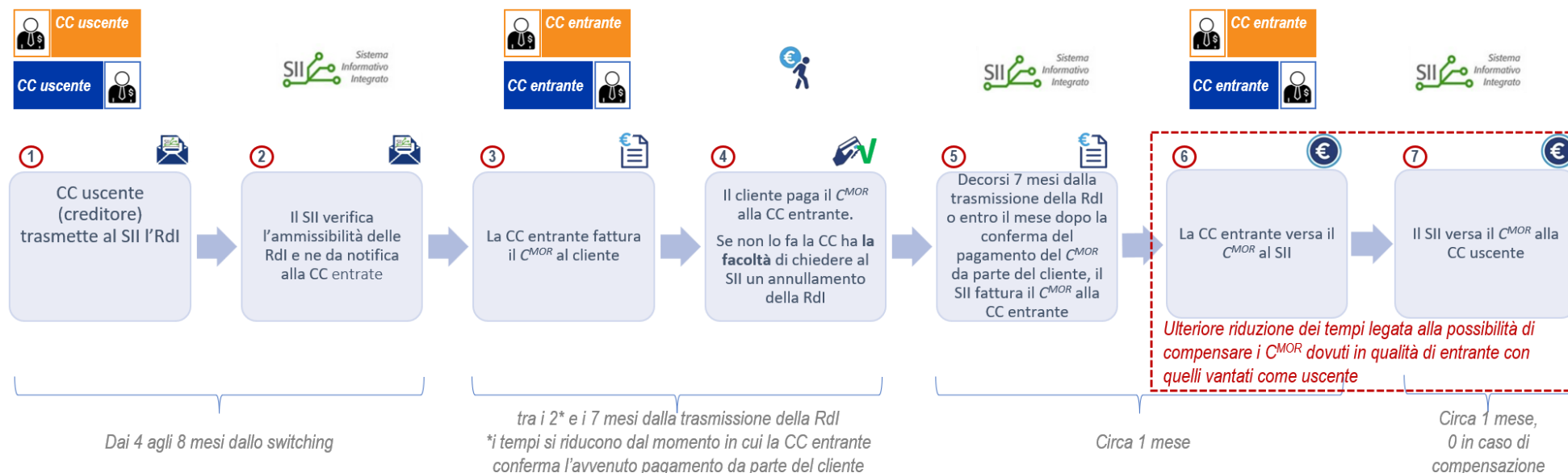


Figura 10. Tempi della gestione tecnica e finanziaria dell'indennizzo C^{MOR} in caso di ottimizzazione dei processi e di centralizzazione della gestione finanziaria – Opzione 7.B – (cfr. con Figura 4).

Evoluzione del Sistema Indennitario: Tempi di gestione ottimizzati in caso di centralizzazione della gestione finanziaria



**L'ottimizzazione del processo riduce i tempi di gestione di almeno 9/7 mesi e coinvolge solo 3 operatori (4 in meno)
Elimina le comunicazioni non standardizzate e non centralizzate, semplifica la gestione finanziaria ed elimina le
rendicontazioni mensili di ciascun operatore coinvolto**

Pagamento del C^{MOR} da parte del cliente

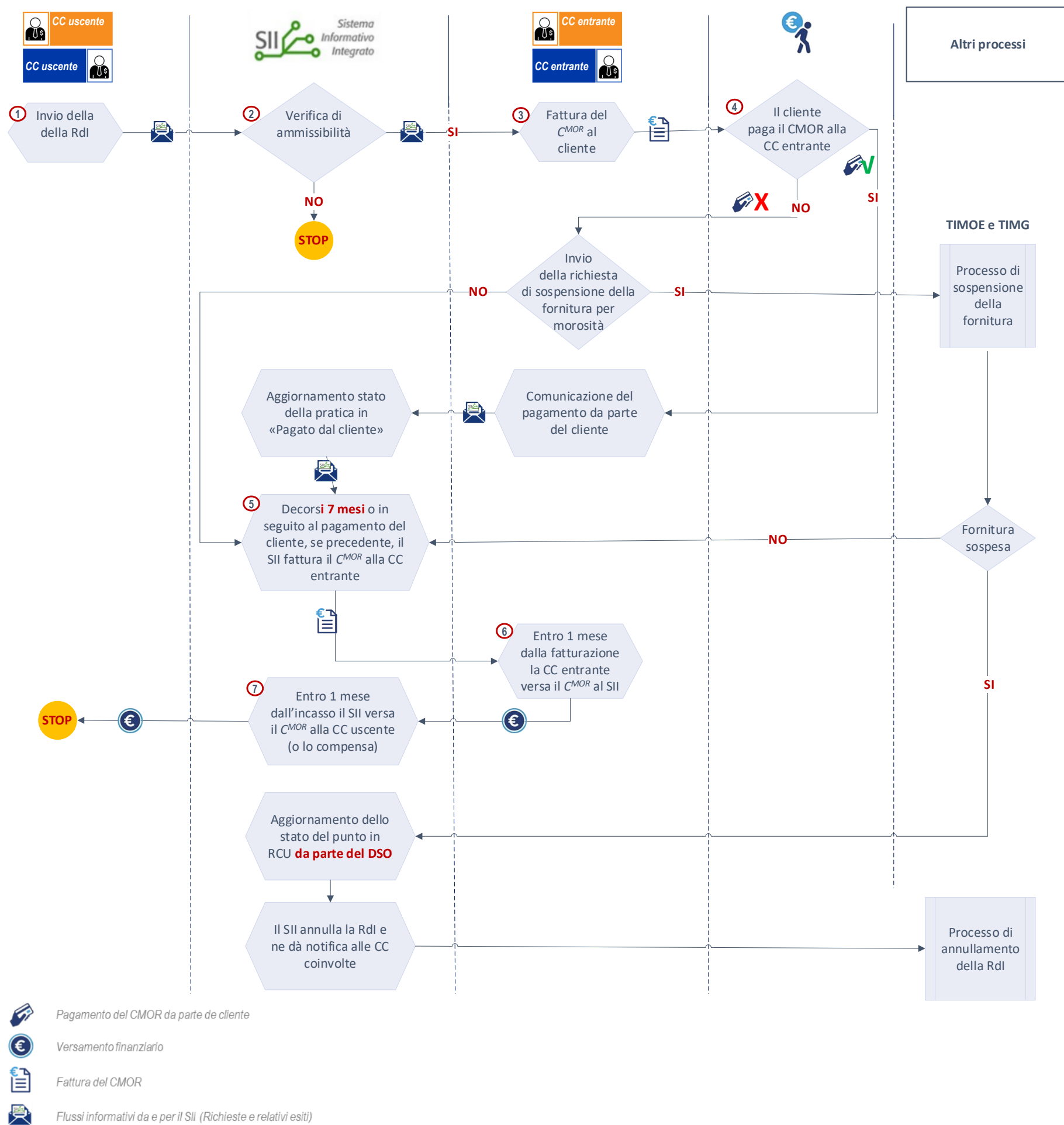
Versamento finanziario

Fattura del C^{MOR}

Flussi informativi da e per il SII (Richieste e relativi esiti)

Figura 11. Diagramma di flusso gestionale in caso di ottimizzazione dei processi e di centralizzazione della gestione finanziaria: gestione tecnica e finanziaria dell'indennizzo C^{MOR} – Opzione 7.B.

Evoluzione del Sistema Indennitario: Processo di Indennizzo



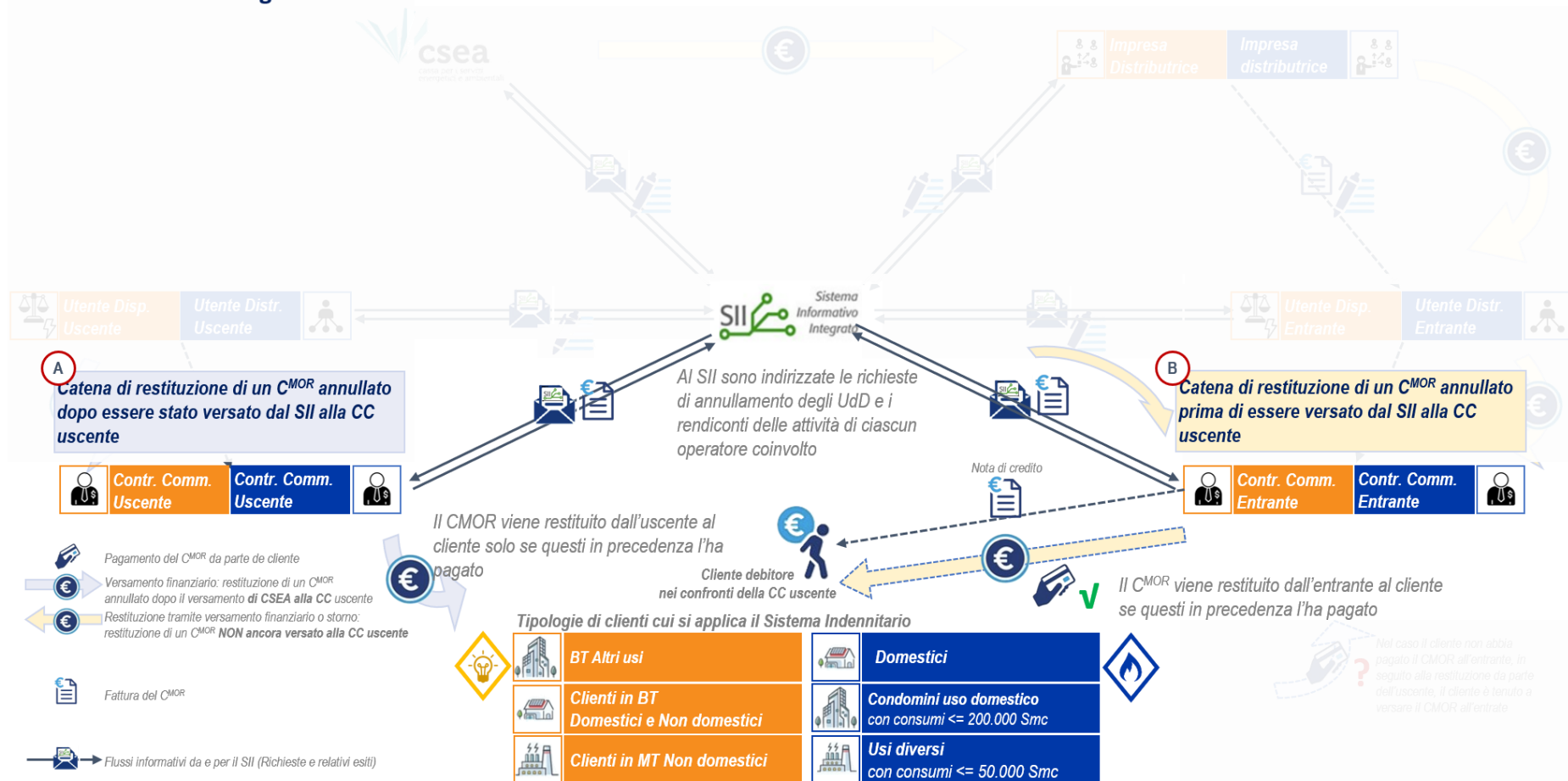
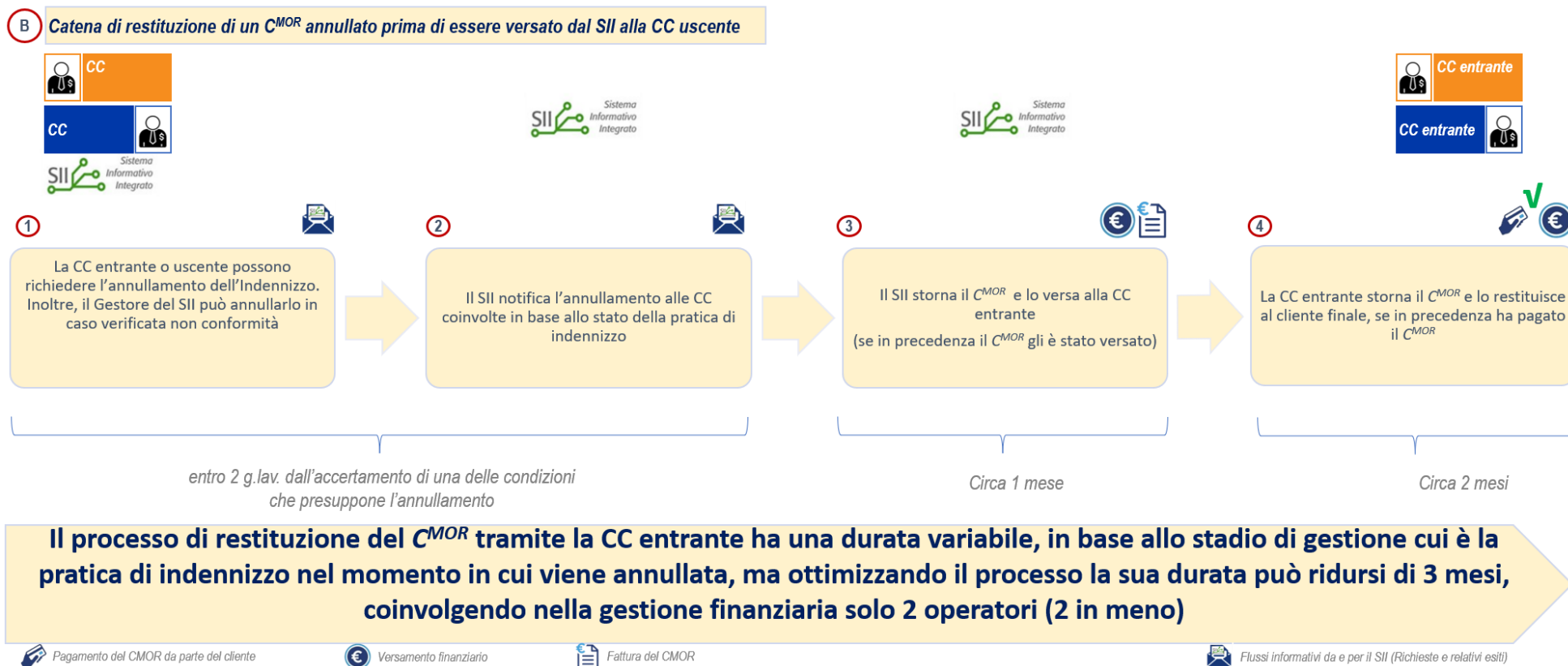
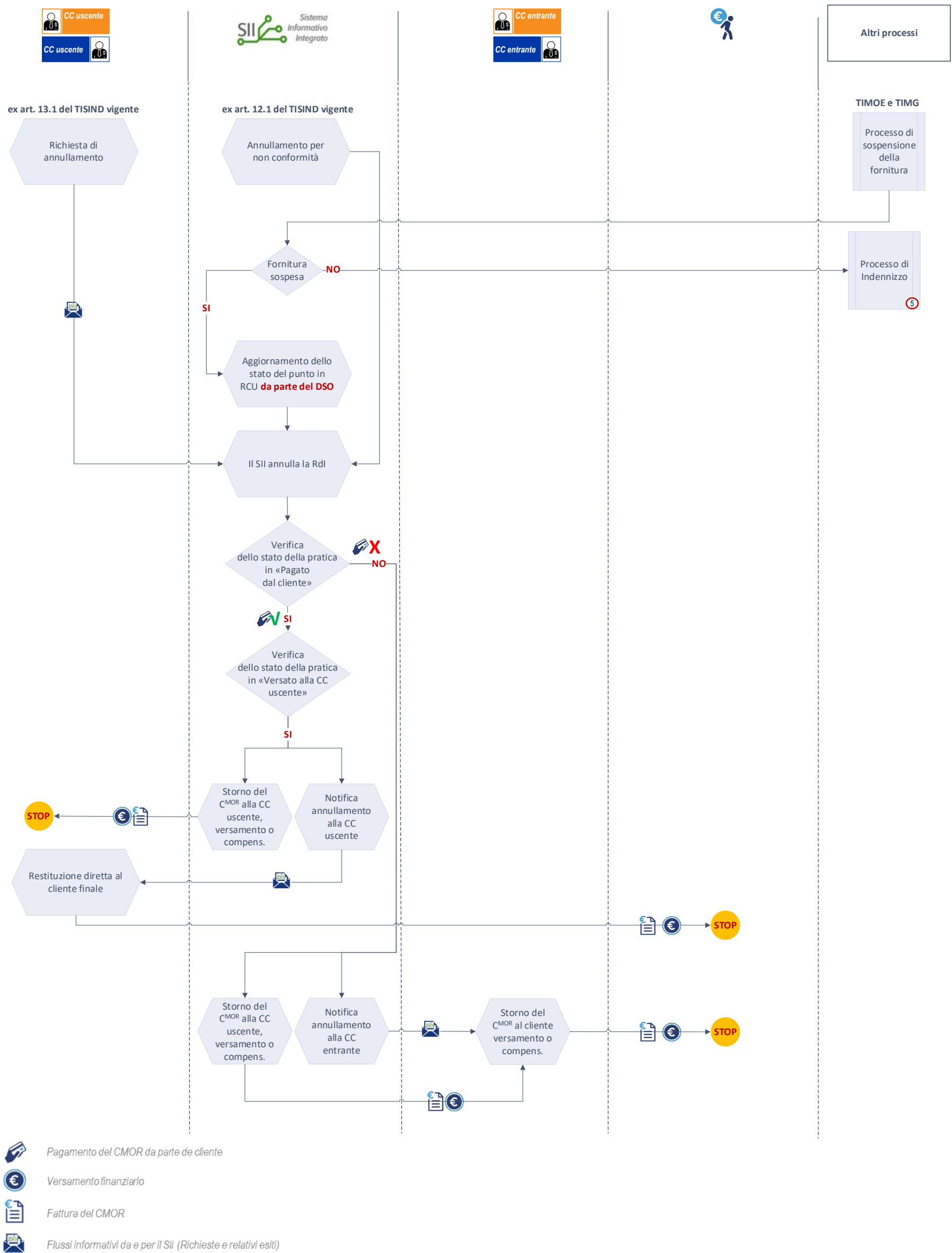


Figura 13. Tempi della gestione tecnica e finanziaria in caso di annullamento dell'indennizzo C^{MOR} in caso di ottimizzazione dei processi e di centralizzazione della gestione finanziaria (cfr. con Figura 6) – Opzione 7.B.

Evoluzione del Sistema Indennitario: Tempi di restituzione del C^{MOR} in seguito all'annullamento in caso di ottimizzazione dei processi e di centralizzazione della gestione finanziaria  
Caso B: C^{MOR} annullato prima di essere versato dal SII all'UdD uscente





7.21. Nell'ambito dell'Opzione 7.B di centralizzazione della gestione finanziaria nel Gestore del SII, è orientamento dell'Autorità prevedere che:

- a) il corrispettivo C^{MOR} non sia più configurabile come una componente della tariffa di distribuzione, ma come una componente della tariffa che il Gestore del SII applica alle Controparti Commerciali per il servizio reso; tale componente potrebbe essere fatturata con cadenza mensile alle Controparti Commerciali entranti dal Gestore del SII;
- b) le Controparti Commerciali entranti versino i corrispettivi C^{MOR} presso un Conto finanziario dedicato gestito dal Gestore del SII entro **15 giorni dalla relativa fatturazione**;
- c) il Gestore del SII versi gli indennizzi C^{MOR} il mese successivo a quello di incasso, previa verifica di conformità alla normativa antimafia di cui all'art. 91 del D.lgs. 159/2011 e di regolarità di pagamento di tutte le obbligazioni di pagamento verso il Gestore del SII stesso;
- d) per facilitare la gestione dei flussi finanziari da e per il Gestore del SII sia possibile compensare i crediti e i debiti verso il Gestore;

7.22. È importante soffermare l'attenzione sull'orientamento prospettato nella precedente lettera a), che prospetta uno "spostamento" del corrispettivo C^{MOR} dai corrispettivi dell'impresa distributrice, ai corrispettivi di funzionamento del Gestore del SII. Tale modifica che l'Autorità intende introdurre richiede almeno due distinti ordini di considerazioni.

7.23. In primo luogo, deve ricordarsi che l'efficacia del Sistema indennitario, quale strumento di contrasto al fenomeno del "turismo energetico", si basa sull'introduzione d'una componente *ad hoc* dei corrispettivi tariffari regolati dall'Autorità, mediante la quale componente (il corrispettivo C^{MOR} appunto) è ribaltato sul singolo cliente finale moroso l'onere per il sistema connesso al riconoscimento dell'indennizzo in conseguenza dell'inadempimento del cliente medesimo. È infatti in virtù d'un tale meccanismo che il venditore (entrante) è legittimato, a sua volta, a fatturare detta componente al cliente finale (che col suo inadempimento ha causato l'erogazione dell'indennizzo al venditore uscente).

7.24. Il corrispettivo C^{MOR} opera, in altre parole, come una maggiorazione dei corrispettivi regolati dall'Autorità, ossia una maggiorazione dei corrispettivi relativi ai c.d. servizi di rete – visto che, notoriamente, i servizi di vendita non sono sottoposti a regolazione tariffaria (salvo ovviamente per quanto riguarda i servizi di ultima istanza). Ora, all'epoca in cui il Sistema indennitario è stato introdotto, l'Autorità aveva costruito il corrispettivo C^{MOR} come una maggiorazione delle tariffe di distribuzione, che il gestore di rete fattura al proprio utente (che quindi lo rifattura all'eventuale Controparte Commerciale, la quale, a sua volta lo rifattura al

cliente finale): ciò era pienamente coerente con l'assetto che connotava la regolazione dei mercati *retail*, incentrato (come visto ai precedenti capoversi 5.20 e ss.), sul rapporto tra UdD e gestore della rete di distribuzione.

- 7.25. Nel nuovo assetto dei mercati *retail* verso cui è ormai orientata la regolazione dell'Autorità, caratterizzato, come visto, da una maggiore responsabilizzazione della Controparte Commerciale, si colloca la prospettata riforma del Sistema indennitario di cui all'Opzione 7.B, con particolare riferimento alla centralizzazione della sua gestione finanziaria. Tale centralizzazione, richiede una disintermediazione dell'UdD e dell'impresa distributrice, con la conseguenza che il corrispettivo C^{MOR} non può più configurarsi come maggiorazione della tariffa di distribuzione, potendo essere, invece, contemplato nell'ambito della disciplina dei corrispettivi che il Gestore del SII applica ai suoi utenti, e, tra questi, in particolare, alle Controparti Commerciali.
- 7.26. Come noto, infatti, la disciplina dei corrispettivi tariffari definita dall'Autorità per i servizi erogati dal Gestore del SII, ai sensi dell'articolo 1*bis*, comma 4, del decreto-legge 105/2010, contempla l'applicazione di tali corrispettivi (per varie ragioni che qui non rilevano, e in misura diversa²³) ad alcuni soltanto degli utenti del SII quale infrastruttura regolata, in particolare, gli UdD, le Controparti Commerciali (e, per il settore del gas naturale, anche gli utenti del servizio di bilanciamento). In tale prospettiva, pertanto, è orientamento dell'Autorità ridefinire la disciplina dei corrispettivi di funzionamento del SII, introducendo anche, quale loro maggiorazione, il corrispettivo C^{MOR} , da applicare, però, nei confronti delle sole Controparti Commerciali (e non quindi degli altri soggetti tenuti al pagamento delle tariffe applicate dal Gestore del SII).
- 7.27. Tuttavia, nonostante la diversa configurazione del corrispettivo C^{MOR} , quale maggiorazione dei corrispettivi per l'utilizzo dell'infrastruttura del SII (invece che maggiorazione dei corrispettivi per l'utilizzo della rete di distribuzione), non muta la natura giuridica e la finalità di detto corrispettivo, che continuerebbe a costituire un onere "passante" per il gestore dell'infrastruttura, funzionale a recuperare, presso un particolare cliente finale, l'onere connesso all'indennizzo corrisposto dal sistema alla Controparte Commerciale uscente a causa dell'inadempimento del cliente finale medesimo.
- 7.28. Sotto tale profilo, pertanto, il corrispettivo C^{MOR} non è funzionale a remunerare l'attività svolta dal Gestore del SII per i Processi erogati ai suoi utenti – allo stesso modo per cui esso (nella disciplina vigente) non remunera l'attività svolta dall'impresa distributrice che comunque ne fa applicazione. Tale ultima considerazione autorizza la Controparte Commerciale entrante a rifatturare al proprio cliente il corrispettivo C^{MOR} eventualmente fatturatogli dal Gestore del SII. Si deve ricordare, infatti, che l'articolo 1*bis*, comma 4, del decreto-legge 105/2010 vieta ai soggetti ai quali il Gestore del SII applica i corrispettivi a remunerazione

²³ Per maggiori dettagli si rinvia alla motivazione della deliberazione 262/2025/R/com.

dei costi sostenuti di “*trasferire i relativi oneri sulle tariffe applicate ai consumatori*”: ora, in disparte il fatto che, a oggi, le Controparti Commerciali per propria competenza non applicano ai clienti finali “tariffe”, ma corrispettivi liberamente negoziati, in ogni caso, il corrispettivo C^{MOR} non remunera i costi sostenuti dal Gestore del SII per l'erogazione dei Processi offerti ai propri utenti.

- 7.29. V'è un secondo aspetto che merita attenzione, connesso alla scelta di “spostare” il corrispettivo C^{MOR} dalla disciplina dei corrispettivi per l'utilizzo della rete di distribuzione alla disciplina dei corrispettivi per l'utilizzo del SII. Si tratta, in particolare, dei rimedi e degli strumenti di tutela del credito che il Gestore del SII ha nei confronti dei propri utenti tenuti al versamento dei relativi corrispettivi tariffari. In realtà, a oggi, l'Autorità si è limitata a regolare la disciplina, di carattere generale, dei rapporti tra il Gestore del SII e tra i suoi utenti con la deliberazione 201/10/ARG/com (cfr. in particolare l'Allegato A), limitandosi ai principali aspetti di funzionamento del SII, senza adottare criteri rilevanti per la gestione degli inadempimenti degli utenti del SII, né definire disposizioni specifiche a tutela del credito del Gestore. Da tale punto di vista, a ben vedere, nemmeno le condizioni generali che regolano i suddetti rapporti tra gestori e utenti, contenute nel c.d. Regolamento di funzionamento del SII, di cui al comma 2.6 dell'Allegato A alla deliberazione 201/10/ARG/com, recano clausole disciplinanti in modo dettagliato tale profilo, rimettendo la regolazione dello stesso all'ordinaria disciplina civilistica.
- 7.30. Ora, l'esperienza che si è ormai maturata nell'ambito della gestione dei Processi nell'ambito del SII – anche con riferimento a recenti violazioni delle misure di sicurezza oggetto di procedimenti sanzionatori da parte dell'Autorità – rende opportuno una revisione dei criteri generali di funzionamento del SII, con particolare riferimento alla disciplina degli inadempimenti da parte degli utenti e degli strumenti di tutela del credito del Gestore del SII (analogamente a quanto avvenuto nell'ambito della regolazione degli altri servizi relativi alle infrastrutture “fisiche” dell'energia).
- 7.31. L'Autorità ritiene che una tale riforma meriti un apposito procedimento e una relativa consultazione. Tuttavia, nell'ambito del presente procedimento, l'Autorità intende già introdurre almeno un rimedio minimale a tutela del credito del Gestore del SII in caso di inadempimento, da parte dei suoi utenti, rispetto all'obbligo di pagamento dei corrispettivi di funzionamento fatturati, ivi compreso il mancato pagamento del corrispettivo C^{MOR} . Al riguardo, in particolare, essendo il SII una infrastruttura l'accesso alla quale costituisce una preconditione essenziale per poter operare nei mercati *retail*, l'Autorità ritiene di prevedere che, in caso di mancato versamento da parte delle Controparti Commerciali e degli UdD dei suddetti corrispettivi, pur dopo i dovuti solleciti compiuti da parte del Gestore del SII, sia prevista la risoluzione del contratto di adesione al SII, con la conseguente attivazione dei servizi di ultima istanza presso la totalità dei punti di

prelievo/riconsegna serviti dall'UdD e/o dalla Controparte Commerciale considerata.

7.32. Per ora, si ritiene di non estendere la suddetta disciplina agli utenti del bilanciamento del gas naturale, in ragione del fatto che questi ultimi sono tenuti a versare un corrispettivo di entità molto inferiore rispetto agli UdD e alle CC. L'inadempimento di tale tipologia di utenti sarà affrontato in modo più adeguato nell'ambito del futuro procedimento di riforma organica della disciplina degli inadempimenti e dei relativi rimedi afferenti ai rapporti tra Gestore del SII e suoi utenti.

Q8. Si condivide l'orientamento relativo alla centralizzazione della gestione finanziaria nel Gestore del SII, di cui all'Opzione 7.B? Indicare la motivazione e le criticità eventualmente ravvisate.

7.33. È orientamento dell'Autorità che l'Opzione 7.B preveda il seguente piano di entrata in vigore:

- a) entro dicembre 2026 – approvazione della deliberazione di riforma del Sistema indennitario, come indicato nel Piano A.I.R. di cui alla Tabella 2;
- b) al massimo due mesi dopo l'approvazione della delibera (entro febbraio 2027) – approvazione delle Specifiche tecniche del Gestore del SII relative alla nuova disciplina del Sistema indennitario;
- c) entro il 1° novembre 2027 – entrata in vigore della nuova disciplina del Sistema indennitario; a partire da tale data le richieste di indennizzo C^{MOR} potranno essere inviate esclusivamente dalla Controparte Commerciale.

Q9. Si condivide l'orientamento relativo alla data di entrata in vigore della nuova disciplina del Sistema indennitario nel caso di Opzione 7.B? Indicare la motivazione e le criticità eventualmente ravvisate.

7.34. In merito agli indennizzi C^{MOR} ammessi dal Gestore del SII precedentemente alla data di cui alla lettera c) del precedente capoverso (pratiche pregresse), è orientamento dell'Autorità prevedere due possibili modalità di gestione della transizione:

- a) (Opzione 7.B.1) che tali indennizzi C^{MOR} siano gestiti tecnicamente e finanziariamente con tempi e modalità di cui al TISIND attualmente in vigore, e siano fatturati all'UdD entrante dall'impresa distributrice, che a sua volta li versi a CSEA, la quale verserebbe all'UdD uscente, anche con riferimento ai casi di annullamento dell'indennizzo C^{MOR} . Tale soluzione sarebbe di facile implementazione per gli operatori coinvolti. Tuttavia, imporrebbe al Gestore del SII di mantenere attivi i flussi informativi e le logiche gestionali e di rendicontazione dell'attuale disciplina parallelamente a quelli della nuova disciplina del sistema indennitario, fintanto che gradualmente tutte le pratiche pregresse non siano state versate al soggetto di competenza;
- b) (Opzione 7.B.2) che tali indennizzi C^{MOR} siano gestiti tecnicamente e finanziariamente come segue:
- i. che gli indennizzi C^{MOR} nel frattempo incassati da CSEA e non ancora versati all'UdD uscente, siano versati a quest'ultimo da CSEA e che in caso di annullamento seguano l'attuale disciplina del TISIND;
 - ii. che gli indennizzi C^{MOR} nel frattempo fatturati dall'impresa distributrice all'UdD entrante e non ancora versati a CSEA, siano versati al Gestore del SII, che provvederà a versarli all'UdD uscente e che in caso di annullamento seguano la nuova disciplina del Sistema indennitario;
 - iii. che gli indennizzi C^{MOR} non ancora fatturati dall'impresa distributrice all'UdD entrante, siano fatturati dal Gestore del SII, che provvederà a versarli all'UdD uscente e che in caso di annullamento seguano la nuova disciplina del Sistema indennitario.

Tale soluzione richiederebbe da parte degli operatori un'attenta attività di verifica dello stato delle pratiche pregresse, al fine di attuare le differenti modalità di gestione sopra descritte. Tuttavia, permetterebbe una riduzione dei tempi di gestione tecnica e finanziaria già su parte delle pratiche pregresse e richiederebbe al Gestore del SII di mantenere attivi i flussi informativi e le logiche gestionali e di rendicontazione dell'attuale disciplina parallelamente a quelli della nuova disciplina del sistema indennitario per un periodo più breve.

- Q10. Si condivide l'orientamento relativo alla gestione delle pratiche pregresse secondo l'attuale disciplina del Sistema indennitario, di cui all'Opzione 7.B.1? Indicare la motivazione e le criticità eventualmente ravvisate.*
- Q11. Si condivide l'orientamento relativo alla gestione delle pratiche pregresse secondo la nuova disciplina del Sistema indennitario, di cui all'Opzione 7.B.2? Indicare la motivazione e le criticità eventualmente ravvisate.*

8. Orientamenti a beneficio del cliente finale

8.a. La restituzione di C^{MOR} annullati a clienti non rintracciabili

8.1. È orientamento dell'Autorità prevedere che i corrispettivi C^{MOR} annullati, da restituire a clienti nel frattempo divenuti non rintracciabili (ad esempio perché hanno cambiato indirizzo e contatti, o in seguito a voltura di nuovi clienti, o perché deceduti), siano:

- a) restituiti alla CC entrante nei casi, futuri, in cui dagli stati dell'indennizzo C^{MOR} aggiornati *on condition* risulti che il cliente non abbia pagato il corrispettivo;
- b) versati nel conto finanziario su cui transitano i corrispettivi C^{MOR} prima di essere versati alla CC uscente, in tutti gli altri casi (inclusi casi eventualmente verificatisi in passato). In tal caso il cliente o gli eventuali eredi potranno richiederne il versamento col supporto dello Sportello, secondo le modalità di cui al capoverso 9.12, lettera b).

Q12. Si condivide l'orientamento in merito alla restituzione dei corrispettivi C^{MOR} annullati ai clienti non rintracciabili? Indicare la motivazione e le criticità eventualmente ravvisate.

8.b. Limiti al valore dell'indennizzo

8.2. Come noto, la finalità del Sistema indennitario è quella di riconoscere un indennizzo per gli oneri della morosità generati da comportamenti opportunistici dei clienti finali nei casi in cui il ricorso alle ordinarie azioni di recupero del credito potrebbe risultare diseconomico. Tuttavia, come mostrato al capoverso 5.36 e alla Tabella 3, vengono a volte richiesti indennizzi con importi particolarmente rilevanti, sicuramente superiori al livello che rende economico il ricorso alle ordinarie azioni di recupero del credito. Si pone pertanto la necessità di intervenire per favorire una maggiore aderenza del valore degli indennizzi C^{MOR} alla finalità sopraesposta e un utilizzo pro-concorrenziale del sistema indennitario, ossia volto a ridurre gli oneri della morosità sostenuti nel mercato della vendita al dettaglio di energia elettrica e gas naturale, senza creare barriere all'entrata in tale mercato.

8.3. A tali fini è orientamento dell'Autorità limitare il valore del corrispettivo C^{MOR} :

- a) (Opzione 8.A.1) introducendo un terzo elemento nella formula di calcolo dell'indennizzo, rappresentante un limite massimo in €, coerente col valore soglia che renderebbe economico il ricorso alle ordinarie azioni di recupero,

uguale per tutte le tipologie di cliente; in tal caso la formula dell'indennizzo C^{MOR} diverrebbe

$$C^{MOR} = \min(Credito, \overline{Fatt}, Soglia) + C_{I-1}^{MOR}$$

con *Soglia* = importo in € pari a 5.000€ per tutte le tipologie di cliente

- b) (Opzione 8.A.2) introducendo il terzo elemento nella formula di calcolo dell'indennizzo di cui alla precedente lettera a), ma differenziandolo tra tipologie di cliente; in tal caso la formula dell'indennizzo C^{MOR} diverrebbe

$$C^{MOR} = \min(Credito, \overline{Fatt}, Soglia) + C_{I-1}^{MOR}$$

con *Soglia* = importo in € pari a:

- 2.000€, per i clienti domestici in entrambi i settori,
- 4.000€, per i clienti non domestici in BT del settore elettrico e non domestici del settore del gas
- 25.000€, per i clienti in MT del settore elettrico.

- c) (Opzione 8.A.3) riducendo gli attuali 4 mesi a cui è commisurata la stima della spesa di erogazione della fornitura dell'elemento $\overline{Fatt}$ della formula a 3 o 2 mesi; in tal caso la formula dell'elemento $\overline{Fatt}$ passerebbe dalla attuale $\overline{Fatt} = 120 \times \frac{Fatt}{Ng_{Fatt}}$ a:

$$\overline{Fatt} = m \times \frac{Fatt}{Ng_{Fatt}} \text{ con } m < 120 \text{ e pari a } 90 \text{ o } 60.$$

Q13. Si condivide l'orientamento in merito all'introduzione nella formula dell'indennizzo C^{MOR} di un valore soglia indifferenziato per tipologia di cliente, di cui all'Opzione 8.A.1? Si condivide il valore proposto? Indicare la motivazione, le criticità eventualmente ravvisate.

Q14. Si condivide l'orientamento in merito all'introduzione nella formula dell'indennizzo C^{MOR} di un valore soglia differenziato per tipologia di cliente, di cui all'Opzione 8.A.2? Si condividono i valori proposti? Indicare la motivazione, le criticità eventualmente ravvisate.

Q15. Si condivide l'orientamento di ridurre il numero di mesi a cui è commisurato il valore dell'indennizzo C^{MOR} , di cui all'Opzione 8.A.3? Se sì, indicare se si condivide che sia commisurato a 3 mesi o a 2 mesi, argomentando. Indicare la motivazione, le criticità eventualmente ravvisate.

8.c. *Inapplicabilità del C^{MOR} in caso di contratti contestati*

- 8.4. Con il TIRV²⁴, l'Autorità ha previsto 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), distinti sulla base del tipo di cliente finale che ha presentato reclamo (domestico e non domestico) e comprende una procedura speciale a carattere risolutivo, ad adesione volontaria sia del cliente finale sia del venditore, qualora nella fase di conferma del contratto non siano state rispettate le misure preventive. Tale procedura speciale prevede, ove possibile, il ritorno al precedente fornitore e la corresponsione di un importo massimo che il venditore ha facoltà di richiedere al cliente a titolo di corrispettivo per il periodo in cui ha avuto luogo la fornitura contestata. Tale disciplina si applica ai clienti finali di energia elettrica, domestici e non domestici allacciati in bassa tensione; di gas naturale, domestici, condomini per uso domestico, altri usi limitatamente ai punti con consumi annui complessivi inferiori a 200.000 Smc.
- 8.5. A tutela del cliente, è l'orientamento iniziale dell'Autorità condizionare l'ammissibilità di una richiesta di indennizzo C^{MOR} al fatto che il contratto di fornitura nell'ambito del quale la Controparte Commerciale uscente vanti il credito nei confronti di un cliente finale non sia stato contestato e in quanto tale, oggetto di procedure speciali a carattere risolutivo di cui alla Parte III del TIRV o di procedure ripristinatorie di cui alla Parte IV del TIRV.

Q16. Si condivide l'orientamento di condizionare l'ammissibilità di una richiesta di indennizzo C^{MOR} al fatto che il contratto nell'ambito del quale è sorto il relativo credito non sia oggetto di procedure speciali a carattere risolutivo o di procedure ripristinatorie ai sensi del TIRV? Si intende estendere l'orientamento a tutti i casi in cui avviene il ripristino della fornitura del precedente venditore? Indicare le motivazioni e le criticità eventualmente ravvisate.

8.d. *Compatibilità del C^{MOR} con piani di rateizzazione e accordi transattivi*

- 8.6. Nel periodo di vigenza del Sistema indennitario l'Autorità è intervenuta per chiarire nell'ambito di casi specifici la compatibilità del C^{MOR} con contemporanei accordi transattivi o piani di rateizzazione, eventualmente anche concordati nell'ambito di tentativi di conciliazione (di seguito, genericamente: accordi o rateizzazioni).
- 8.7. A riguardo è bene richiamare:

²⁴ Testo Integrato per l'adozione di misure propedeutiche per la conferma del contratto di fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale e procedura ripristinatoria volontaria, approvato con delibera 228/2017/R/com e successivamente modificato.

- a) il principio di cui all'art. 2.4 del TISIND, già citato al capoverso 5.34, secondo il quale *“il cliente non è tenuto a corrispondere importi eccedenti il credito [originario]”*;
 - b) il chiarimento dell'Autorità²⁵ secondo il quale *“L'accordo conciliativo per la regolarizzazione di una posizione debitoria del cliente, avendo titolo esecutivo, rientra nel caso di cui all'art.13.1, lettera b) del [TISIND](#) per cui "il credito della controparte commerciale uscente risulti altrimenti soddisfatto interamente e in maniera definitiva". Ne consegue che in esito all'accordo conciliativo l'utente uscente non può presentare la richiesta di indennizzo C^{MOR} per lo stesso credito per cui si è raggiunto l'accordo, qualora ne avesse già presentata una, è tenuto ad annullarla ai sensi dell'art. 13 del TISIND”*.
- 8.8. Alla luce di tali principi, l'Autorità è orientata a disciplinare più dettagliatamente tale fattispecie, in primo luogo al fine di tutelare maggiormente il cliente finale rispetto a molteplici richieste di pagamento dello stesso credito, di facilitare un'ordinata gestione del credito da parte degli esercenti la vendita e di deflazionare il contenzioso in merito.
- 8.9. Con riferimento agli accordi o alle rateizzazioni aventi ad oggetto il credito originario vantato dall'esercente uscente, sia stipulati nell'ambito di procedimenti conciliativi che no, è orientamento iniziale dell'Autorità:
- a) condizionare la presentazione delle richieste di indennizzo C^{MOR} al fatto che non sia in essere un accordo o una rateizzazione avente ad oggetto il medesimo credito originario o parte di esso oggetto del C^{MOR} ; fintanto che l'accordo non decada per inadempimento del cliente finale;
 - b) se successivamente alla presentazione di una richiesta di indennizzo C^{MOR} viene concordato col cliente un accordo o una rateizzazione avente ad oggetto:
 - i. la parte di credito eccedente il corrispettivo C^{MOR} , l'accordo transattivo o la rateizzazione sono considerati compatibili con la richiesta di indennizzo C^{MOR} ;
 - ii. il medesimo importo del corrispettivo C^{MOR} o parte di esso, ottenendo pertanto che l'eventuale pagamento del C^{MOR} e delle rate o della parte da versare ai sensi dell'accordo transattivo ecceda il credito, il corrispettivo C^{MOR} , la CC uscente è tenuta ad annullare il C^{MOR} entro 10 giorni dalla stipula del piano di rateizzazione;
 - c) per facilitare la contrattazione di eventuali piani di rateizzazione e accordi transattivi, che potenzialmente possono riguardare anche crediti ulteriori rispetto al credito originario, che il Gestore del SII comunichi alla CC uscente

²⁵ Disponibile alla pagina [FAQ - Chiarimenti sul sistema indennitario](#), che sarà aggiornata, ed eventualmente integrata, a valle del procedimento.

l'avvenuto pagamento del corrispettivo da parte del cliente finale una volta che la CC entrante abbia aggiornato il relativo stato come esposto al capoverso 7.7.

- 8.10. Con riferimento ai piani di rateizzazione aventi ad oggetto il C^{MOR} fatturato dalla CC entrante e concordati col cliente finale entro i sette mesi dalla presentazione della richiesta di indennizzo (di seguito: termine di fatturazione del C^{MOR} alla CC uscente) (cfr. capoverso 7.15, lettera b)), è orientamento iniziale dell'Autorità permettere alla CC entrante di sospendere la fatturazione del C^{MOR} nei suoi confronti per la durata rimanente del piano di rateizzazione e per un massimo di ulteriori sei mesi rispetto termine di fatturazione del C^{MOR} alla CC uscente.

Q17. Si condividono gli orientamenti circa gli accordi transattivi e i piani di rateizzazione aventi ad oggetto il credito vantato dall'esercente uscente? Indicare le motivazioni e le criticità eventualmente ravvisate.

Q18. Si condivide l'orientamento circa gli accordi transattivi e i piani di rateizzazione aventi ad oggetto il C^{MOR} fatturato dalla CC entrante? Indicare le motivazioni e le criticità eventualmente ravvisate.

8.e. Applicabilità dell'indennizzo C^{MOR} ai clienti non disalimentabili

- 8.11. Al fine di limitare i rischi della morosità che la CC entrante si trova a sostenere nei casi di corrispettivo C^{MOR} richiesto nei confronti di clienti non disalimentabili, l'Autorità intende valutare i seguenti orientamenti:

- a) (Opzione 8.B.1) escludere i clienti non disalimentabili dall'ambito di applicazione del Sistema indennitario – tale soluzione comporterebbe una maggiore semplificazione gestionale, eliminando tutte le attività tecniche e finanziarie della gestione degli indennizzi C^{MOR} riferiti a tali clienti. Tuttavia, non permetterebbe di ridurre gli oneri della morosità complessivamente sostenuti dalle CC, in quanto impedirebbe l'applicazione del corrispettivo C^{MOR} anche nei casi in cui il cliente non disalimentabile sarebbe nella posizione di pagare tale corrispettivo²⁶;
- b) (Opzione 8.B.2) mantenere i clienti non disalimentabili dall'ambito di applicazione del Sistema indennitario, prevedendo la possibilità per la CC entrante di annullare il corrispettivo C^{MOR} in caso di mancato pagamento da parte del cliente finale – tale soluzione comporta un bilanciamento tra la necessità di tutelare la CC entrante nei casi in cui non può ricorrere alla sospensione della fornitura per tutelare il proprio credito e quella di ridurre gli oneri della morosità complessivamente sostenuti dalle CC, in quanto

²⁶ In tale caso, per i clienti non disalimentabili serviti nei servizi di ultima istanza, se non pagati dal cliente stesso, buona parte degli oneri della morosità verrebbero posti a carico della generalità dei clienti in esito ai meccanismi di reintegrazione della morosità di cui al TIV e al TIVG.

impedirebbe l'applicazione del corrispettivo C^{MOR} anche nei casi in cui il cliente non disalimentabile sarebbe nella posizione di pagare tale corrispettivo.

Q19. Si condivide l'orientamento di escludere i clienti non disalimentabili dall'ambito di applicazione del Sistema indennitario C^{MOR} , di cui all'Opzione 8.B.1? Indicare la motivazione, le criticità eventualmente ravvisate.

Q20. Si condivide l'orientamento di mantenere i clienti non disalimentabili dall'ambito di applicazione del Sistema indennitario, prevedendo la possibilità per la CC entrante di annullare il corrispettivo C^{MOR} in caso di mancato pagamento da parte del cliente finale, di cui all'Opzione 8.B.2? Indicare la motivazione, le criticità eventualmente ravvisate.

8.f. Rafforzamento dell'azione dello Sportello

8.12. È orientamento dell'Autorità rafforzare l'azione dello Sportello soprattutto in merito a:

- a) ampliamento del perimetro delle informazioni cui ha accesso disponibili presso il Gestore del SII in merito agli stati gestionali degli indennizzi C^{MOR} e alle modalità di calcolo degli indennizzi C^{MOR} e alle fatture utilizzate per tale calcolo e all'avvenuto pagamento del C^{MOR} da parte del cliente finale o del suo versamento all'uscente, anche ai fini dell'utilizzo di tali informazioni nell'ambito delle procedure speciali;
- b) un'ulteriore specificazione dei poteri dello Sportello nella gestione delle procedure speciali, anche sulla base di appositi chiarimenti interpretativi e applicativi e relative istruzioni operative, coerenti con l'impianto regolatorio in essere, in merito:
 - i. ai casi in cui alle CC coinvolte nell'applicazione del C^{MOR} in qualità di uscente o di entrante non forniscano documenti o le informazioni comprovanti l'assolvimento degli obblighi per il riconoscimento dell'indennizzo, di cui all'art. 4 del TISIND, ivi inclusi quelli afferenti alla costituzione in mora;
 - ii. al rapporto fra l'indennizzo e le altre forme, previste dall'ordinamento, anche giudiziali, di tutela del credito (es. decreto ingiuntivo);
 - iii. alla normativa relativa alla suddetta costituzione in mora in particolar modo in caso di eccezioni sulla stessa riconducibili non alla regolazione bensì al Codice civile e alla relativa giurisprudenza di legittimità;

- iv. alla normativa fallimentare in caso trovi applicazione nei confronti dell'operatore o del cliente finale persona giuridica;
- v. alla normativa Codice della Crisi d'Impresa e dell'Insolvenza (CCII);
- vi. alla disciplina della legge 108/1996, con riferimento alla sospensione dei termini di pagamento a tutela delle vittime di usura.

9. Orientamenti relativi alle fattispecie suscettibili di essere disciplinate in maniera più esaustiva o semplificata

9.a. Aggiornamento dell'importo del corrispettivo C^{MOR} contenente C_{I-1}^{MOR}

- 9.1. Nei casi in cui il cliente attui ripetutamente dei comportamenti opportunistici, cambiando fornitore più volte e in date relativamente ravvicinate lasciando ogni volta insolute le ultime fatture emesse, i venditori succedutisi nella sua fornitura possono trovarsi a richiedere degli indennizzi C^{MOR} che contengano anche il corrispettivo C^{MOR} richiesto dal precedente fornitore, c.d. C_{I-1}^{MOR} .
- 9.2. La gestione della catena dei corrispettivi C^{MOR} e C_{I-1}^{MOR} comporta significative criticità tecniche e finanziarie per gli operatori coinvolti, soprattutto qualora venga annullata e quindi vada restituito al cliente o stornato solo il corrispettivo C_{I-1}^{MOR} .
- 9.3. Al fine di facilitare la gestione di tale fattispecie è orientamento iniziale dell'Autorità prevedere che nel caso il corrispettivo C_{I-1}^{MOR} incluso in un altro corrispettivo C^{MOR} venga annullato, il Gestore del SII:
 - a) qualora l'intero C^{MOR} sia già stato versato alla CC uscente, comunichi a quest'ultima l'aggiornamento del corrispettivo C^{MOR} (decurtato del corrispettivo C_{I-1}^{MOR} annullato). In tal caso la CC uscente restituirebbe C_{I-1}^{MOR} direttamente al cliente finale, qualora questi lo abbia pagato alla CC entrante, o lo verserebbe al Gestore del SII ai fini della restituzione tramite la CC entrante negli altri casi (cfr. capoverso 7.8 e ss.);
 - b) qualora l'intero C^{MOR} non sia già stato versato alla CC uscente, comunichi alla CC entrante l'aggiornamento del corrispettivo C^{MOR} (decurtato del corrispettivo C_{I-1}^{MOR} annullato), stornandone il C_{I-1}^{MOR} qualora lo abbia già fatturato a quest'ultima (cfr. capoverso 7.8 e ss.). In tal caso la CC entrante:
 - i. fatturerebbe l'importo aggiornato del C^{MOR} , qualora non lo avesse già fatto;

- ii. stornerebbe l'importo relativo al C_{I-1}^{MOR} annullato, qualora avesse già fatturato l'intero C^{MOR} , inclusivo del C_{I-1}^{MOR} ;
 - iii. restituirebbe l'importo stornato, qualora già pagato dal cliente finale;
- 9.4. È inoltre orientamento iniziale dell'Autorità limitare la concatenazione dei corrispettivi C_{I-1}^{MOR} , prevedendo che possa esserne ammesso uno solo nel calcolo dell'importo di un indennizzo C^{MOR} . A tal fine, il Gestore del SII dovrebbe tenere traccia dei C^{MOR} in corso (e dunque non ancora versati alla CC uscente) inclusivi di C_{I-1}^{MOR} e, nel caso uno di questi dovesse essere indicato a sua volta come corrispettivo C_{I-1}^{MOR} in una nuova richiesta di indennizzo, prevedere alternativamente che:
- a) la richiesta di indennizzo C^{MOR} più recente sia ammessa, ma sia contestualmente annullato il primo corrispettivo C_{I-1}^{MOR} (Opzione 8.C.1). Tale opzione ridurrebbe gli oneri della morosità dei venditori succedutisi nella fornitura del cliente moroso nei tempi più recenti a scapito del primo venditore a chiedere l'indennizzo C^{MOR} , imponendo agli operatori coinvolti la gestione delle operazioni tecniche e finanziarie conseguenti all'annullamento del primo C_{I-1}^{MOR} ;
 - b) la richiesta di indennizzo C^{MOR} più recente non sia ammessa (Opzione 8.C.2). La CC entrante potrebbe in tal caso presentare una richiesta di indennizzo C^{MOR} prima di C_{I-1}^{MOR} e dunque relativa solo al credito maturato nell'ambito del proprio contratto di fornitura. Tale opzione sposta il rischio di morosità sui venditori succedutisi nella fornitura del cliente moroso nei tempi più recenti a favore del primo venditore a chiedere l'indennizzo C^{MOR} , ma non impone agli operatori coinvolti alcun onere gestionale legato alle operazioni tecniche e finanziarie conseguenti all'annullamento del primo C_{I-1}^{MOR} .

- Q21. Si condivide l'orientamento relativo all'aggiornamento degli importi degli indennizzi C^{MOR} in caso di annullamento di C_{I-1}^{MOR} ? Indicare le motivazioni e le criticità eventualmente ravvisate.*
- Q22. Si condivide l'orientamento relativo alla limitazione della concatenazione dei C_{I-1}^{MOR} , di cui all'Opzione 8.C.1? Indicare le motivazioni e le criticità eventualmente ravvisate.*
- Q23. Si condivide l'orientamento relativo alla limitazione della concatenazione dei C_{I-1}^{MOR} , di cui all'Opzione 8.C.2? Indicare le motivazioni e le criticità eventualmente ravvisate.*

9.b. Adeguamento delle procedure di sospensione e di annullamento del corrispettivo C^{MOR}

9.5. È orientamento dell'Autorità disciplinare più dettagliatamente la disciplina dell'annullamento degli indennizzi C^{MOR} , prevedendo:

- a) la possibilità di revocare in maniera automatizzata entro 1 giorno lavorativo un annullamento inviato per errore;
- b) dettagliare maggiormente le causali di annullamento, al fine di garantire maggiore trasparenza e correttezza anche nelle operazioni di enforcement e maggiore efficacia nell'azione dello Sportello di supporto e tutela dei clienti.

9.6. Inoltre, in merito alla possibilità di sospendere gli indennizzi C^{MOR} su richiesta dell'entrante ai sensi dell'art. 15 del TISIND, al fine di semplificare la gestione tecnica di tale fattispecie, è orientamento dell'Autorità limitarne l'applicazione ai soli casi in cui i tentativi di sospensione della fornitura per morosità, nel settore elettrico, o di chiusura per sospensione della fornitura per morosità, nel settore del gas, siano andati a buon fine, escludendo pertanto i casi in cui le relative richieste di sospensione per morosità siano ancora in corso.

Q24. Si condivide l'orientamento relativo alla revoca dell'annullamento per errore? Indicare le motivazioni e le criticità eventualmente ravvisate.

Q25. Si condivide l'orientamento relativo al maggiore dettaglio delle causali di annullamento? Indicare le motivazioni, le criticità eventualmente ravvisate e illustrare le fattispecie che si ritiene degne di una causale ad hoc.

Q26. Si condivide l'orientamento relativo alla limitazione della possibilità di sospendere il C^{MOR} ai soli casi in cui i tentativi di sospensione della fornitura per morosità siano andati a buon fine? Indicare le motivazioni e le criticità eventualmente ravvisate.

9.c. Modalità di invio dell'informativa al cliente circa l'eventuale applicazione del corrispettivo C^{MOR}

9.7. In merito alle modalità di invio dell'informativa al cliente circa l'eventuale applicazione del corrispettivo C^{MOR} in caso di perdurante inadempimento, va evidenziato come, rispetto alla raccomandata semplice, la raccomandata con ricevuta di ritorno implichi una maggiore certezza circa il fatto che la comunicazione è stata consegnata al destinatario. Tuttavia, impone dei costi di

postalizzazione e gestione delle ricevute di ritorno non trascurabili che aumentano i costi dell'attività di vendita e si riflettono indirettamente sull'innalzamento dei prezzi di fornitura.

- 9.8. L'art. 1, comma 291 della Legge di Bilancio 2020 limita l'obbligo di utilizzo delle raccomandate con ricevuta di ritorno ai casi in cui si verifichi una doppia condizione, ossia alle comunicazioni "*con cui si contestano ... gli eventuali mancati pagamenti di fatture [e al tempo stesso] si comunica la [eventuale] sospensione delle forniture*". È pertanto possibile prevedere una modalità di comunicazione dell'informativa dell'eventuale applicazione del corrispettivo C^{MOR} alternativa alla raccomandata con ricevuta di ritorno.
- 9.9. Al fine di ridurre i costi della vendita, con un indiretto effetto di riduzione dei prezzi per la generalità dei clienti finali, è orientamento dell'Autorità prevedere che detta informativa, qualora non contenga anche l'informativa circa l'eventuale sospensione della fornitura per morosità in quanto inviata dopo che il cliente abbia già cambiato fornitore, possa essere inviata tramite raccomandata semplice, in luogo di raccomandata con ricevuta di ritorno.

- Q27. Si condivide l'orientamento relativo alle modalità di invio delle informative sull'eventuale applicazione del corrispettivo C^{MOR} successive al cambio di fornitore? Indicare la motivazione e le criticità eventualmente ravvisate.*
- Q28. Segnalare eventuali altri tipi di supporto anche digitale che permettano di informare il cliente finale dell'eventuale applicazione del corrispettivo C^{MOR} con efficacia almeno pari alla raccomandata con ricevuta di ritorno. Argomentare.*

9.d. Possibilità di limitare lo switching per evitare comportamenti opportunistici

- 9.10. Nell'ambito della riforma del cambio fornitore, recentemente approvata con la deliberazione 58/2026/R/eel, l'Autorità ha già introdotto delle limitazioni al cambio di fornitore per i clienti domestici del settore elettrico in caso di richieste di sospensione per morosità o di indennizzi C^{MOR} pendenti a carico del cliente. Un primo orientamento dell'Autorità in merito è quello di non integrare al momento tale disciplina, al fine di valutarne gli effetti in sede di prima applicazione ed eventualmente rimandare ad un successivo procedimento la modifica, le integrazioni o l'estensione al settore del gas di tale disciplina.

Q29. Si condivide l'orientamento di non introdurre al momento ulteriori limitazioni nel cambio fornitore? Indicare la motivazione e le criticità eventualmente ravvisate.

9.e. L'uscita dal mercato degli esercenti coinvolti e la sottoposizione di questi o del cliente finale a procedure fallimentari

9.11. È orientamento dell'Autorità prevedere l'annullamento dei corrispettivi C^{MOR} sia nei casi in cui il cliente non abbia già pagato il C^{MOR} e:

- a) l'utente entrante sia oggetto di risoluzione del contratto di trasporto, e nel settore elettrico di dispacciamento, od oggetto di procedura fallimentare;
- b) il cliente finale stesso sia oggetto di una procedura concorsuale .

9.12. Diversamente, nei casi di annullamento del corrispettivo C^{MOR} pagato dal cliente finale, in cui l'utente deputato alla restituzione del corrispettivo sia oggetto di risoluzione del contratto di trasporto, e nel settore elettrico di dispacciamento, od oggetto di procedura concorsuale , è orientamento dell'Autorità prevedere la restituzione:

- a) tramite il fornitore titolare della fornitura al momento dell'annullamento (Opzione 9.A.1);
- b) diretta tra il soggetto che gestisce il conto finanziario su cui transitano i corrispettivi C^{MOR} prima di essere versati all'esercente uscente. In tal caso lo Sportello potrebbe gestire il contatto col cliente finale per fornire le informazioni riguardanti gli importi cui lo stesso ha diritto a incassare e le relative motivazioni e individuare le modalità di pagamento preferite dal cliente medesimo (ad esempio: indicazione del codice IBAN del conto corrente su cui intende ricevere gli importi o tramite assegno circolare da ritirare presso un istituto bancario o postale) (Opzione 9.A.2).

9.13. Tali soluzioni permetterebbero di semplificare la gestione tecnica e finanziaria degli indennizzi C^{MOR} sia in fase di fatturazione e riscossione del corrispettivo C^{MOR} , nel versamento agli operatori di sistema coinvolti, che nella restituzione al cliente finale del corrispettivo C^{MOR} nel caso questo sia annullato prima di essere versato all'utente uscente.

*Q30. Si condivide l'orientamento di annullare i corrispettivi C^{MOR} **non già pagati dal cliente** e in cui l'utente entrante sia oggetto di risoluzione del contratto di trasporto/dispacciamento, od oggetto di procedura fallimentare o in cui il*

cliente finale stesso sia oggetto di procedura fallimentare? Indicare la motivazione e le criticità eventualmente ravvisate.

*Q31. Si condivide l'orientamento di prevedere che in caso di assenza dell'esercente deputato alla restituzione dei corrispettivi C^{MOR} annullati e **pagati dal cliente** la restituzione avvenga tramite il fornitore titolare della fornitura al momento dell'annullamento, di cui all'Opzione 9.A.1? Indicare la motivazione e le criticità eventualmente ravvisate.*

*Q32. Si condivide l'orientamento di prevedere che in caso di assenza dell'esercente deputato alla restituzione dei corrispettivi C^{MOR} annullati e **pagati dal cliente** la restituzione avvenga per il tramite del soggetto che gestisce il conto finanziario su cui transitano i corrispettivi C^{MOR} prima di essere versati all'esercente uscente, di cui all'Opzione 9.A.2? Indicare la motivazione e le criticità eventualmente ravvisate.*

9.f. Possibilità di applicare il corrispettivo C^{MOR} al cliente finale anche su punti di fornitura o di riconsegna diversi da quello in cui è maturata la morosità

9.14. È orientamento dell'Autorità prevedere che i corrispettivi C^{MOR} possano essere applicati non soltanto sul punto di prelievo o di riconsegna su cui è stato accumulato il credito originario, ma anche su eventuali altri punti che al momento della presentazione della richiesta di indennizzo C^{MOR} risultano nella titolarità del medesimo cliente finale moroso, nei casi in cui il primo punto sia oggetto di voltura o disattivazione e il cliente.

9.15. Tale soluzione è resa possibile dall'ampiezza delle informazioni identificative dei clienti finali contenute nel RCU, che comprendono tutte le reti di distribuzione sul territorio nazionale. Inoltre, è finalizzata a limitare gli oneri della morosità generati da comportamenti opportunistici dei clienti finali che ricadrebbero sulla generalità dei clienti tramite l'aumento dei costi di fornitura e dunque dei prezzi al dettaglio di energia elettrica e gas naturale.

Q33. Si condivide l'orientamento in merito all'applicazione dei corrispettivi C^{MOR} su punti di fornitura diversi da quello in cui è maturata la morosità? Indicare la motivazione e le criticità eventualmente ravvisate.

PARTE IV

Orientamenti sulle modalità di gestione della morosità

10. Orientamenti sulla gestione della morosità nei settori dell'energia elettrica e del gas naturale.

10.a. Effetti dei contenziosi riguardanti i corrispettivi C^{MOR}

- 10.1. In alcuni casi possono sollevarsi contenziosi tra cliente finale e CC uscente proprio circa la richiesta di indennizzo C^{MOR} presentata da quest'ultima, sia in merito alle condizioni per il riconoscimento dell'indennizzo (di cui all'art. 4 del TISIND), sia in merito alla correttezza o alla sussistenza del credito a fronte del quale viene richiesto l'indennizzo.
- 10.2. Tale fattispecie è particolarmente critica per il cliente finale in quanto, seppur non brevi, i tempi di fatturazione del C^{MOR} da parte della CC entrante possono non essere compatibili con la risoluzione del contenzioso con la CC entrante, che potrebbe richiedere un tempo maggiore. Il cliente si potrebbe trovare pertanto a dover rispettare i termini di pagamento del C^{MOR} alla CC entrante, nell'attesa della risoluzione del contenzioso e del conseguente eventuale annullamento del C^{MOR} .
- 10.3. Al fine di tutelare maggiormente i clienti finali, senza tuttavia facilitare ulteriori comportamenti opportunistici da parte di clienti finali che attuano strategie di turismo energetico, è orientamento iniziale dell'Autorità:
 - a) esplicitare tra le condizioni per il riconoscimento dell'indennizzo (di cui all'art. 4 del TISIND) che al momento della presentazione della richiesta di indennizzo C^{MOR} non debbano essere in corso contenziosi o procedimenti conciliativi riguardanti esplicitamente la correttezza o la sussistenza del credito originario o parte di esso;
 - b) prevedere che, qualora successivamente all'ammissione di una richiesta di indennizzo C^{MOR} si aprano contenziosi o procedimenti conciliativi sulle condizioni per il riconoscimento dell'indennizzo (di cui all'art. 4 del TISIND) o sulla correttezza o sussistenza del credito:
 1. tali contenziosi o procedimenti conciliativi non siano considerati di per sé cause di annullamento del C^{MOR} , ma che se ne attenda l'esito prima di procedere con l'annullamento del C^{MOR} ;

2. che il cliente finale possa segnalare alla CC entrante lo svolgimento di tali contenziosi e procedimenti conciliativi e che in seguito a tale segnalazione:
 - i. la CC entrante possa richiedere di sospendere la fatturazione del C^{MOR} nei suoi confronti per un massimo di ulteriori sei mesi come esposto al capoverso 8.10;
 - ii. la CC entrante non possa inviare richieste di sospensione della fornitura per morosità, ai dell'art. 4 del TIMOE e dell'art. 5 del TIMG, se:
 - o il cliente sia adempiente nei confronti della CC entrante e non abbia pagato esclusivamente l'importo corrispondente al corrispettivo C^{MOR} , e
 - o il cliente non abbia ricevuto altri corrispettivi C^{MOR} nei precedenti 2 anni. Per permettere alla CC entrante di verificare tale aspetto, il Gestore del SII mette a disposizione della CC entrante, su richiesta di quest'ultima, le informazioni inerenti ai C^{MOR} richiesti con riferimento al medesimo cliente finale.

Q34. Si condivide l'orientamento in merito agli effetti dei contenziosi riguardanti i corrispettivi C^{MOR} ? Indicare la motivazione, le criticità eventualmente ravvisate.

10.b. Disciplina della rateizzazione e delle conseguenze del mancato adempimento ai piani di rateizzazione

- 10.4. Considerata la vasta preponderanza raggiunta dai clienti che si approvvigionano nel mercato libero, al fine di fornire ai clienti del mercato libero una tutela da comportamenti discriminatori o comunque disomogenei dei venditori circa la possibilità di rateizzare gli importi dovuti e il tasso di interesse applicabile in caso di inadempimento, è orientamento dell'Autorità integrare la disciplina della morosità al fine di estendere ai clienti serviti nel mercato libero con offerte differenti dalle PLACET le disposizioni di cui alla deliberazione 555/2017/R/com, art. 11.2, in tema di fattispecie cui il cliente ha diritto alla rateizzazione, e art. 12, in tema di applicazione degli interessi di mora.
- 10.5. Inoltre, in merito alle conseguenze dell'eventuale mancato pagamento delle rate per i clienti del mercato libero e dei servizi di tutela è orientamento dell'Autorità:

- a) valutare la definizione delle condizioni in seguito alle quali il piano di rateizzazione possa decadere, contemperando l'esigenza di favorire in maniera omogenea la capacità dei clienti di sostenere i piani di rientro e la necessità di non incrementare gli oneri finanziari sostenuti dagli esercenti la vendita, che indirettamente farebbero aumentare i prezzi di fornitura per la generalità dei clienti;
- b) chiarire che la disciplina della morosità di cui al TIMG e al TIMOE possa applicarsi anche in caso di mancato pagamento di una sola rata.

10.6. _Si precisa, infine, che:

- a) per i clienti finali titolari di bonus sociali, l'Autorità ha avviato un procedimento per il rafforzamento delle relative tutele con deliberazione 138/2026/R/com, che si concluderà entro il 31 dicembre 2026;
- b) per i clienti finali colpiti da eventi calamitosi e destinatari della regolazione emergenziale dell'Autorità, quest'ultima ha illustrato specifiche proposte di intervento con il documento per la consultazione 187/2026/R/com, emanato nell'ambito del procedimento, avviato con deliberazione 41/2026/R/com, che si concluderà entro il 31 dicembre 2026.

10.7. Gli esiti della presente consultazione, con riferimento ai clienti finali sopra citati, saranno coordinati con gli esiti dei suddetti procedimenti.

Q35. Si condivide l'orientamento in merito all'estensione del diritto di rateizzazione a tutte le fattispecie previste dall'art. 11.2 dell'Allegato A alla deliberazione 555/2017/R/com e delle disposizioni sugli interessi di mora? Indicare la motivazione, le criticità eventualmente ravvisate.

Q36. Indicare le condizioni che si ritiene possano far decadere il piano di rateizzazione per i clienti del mercato libero e dei servizi di tutela e le relative motivazioni.

10.c. Trattamento dei punti di prelievo e di riconsegna intestati a clienti non correttamente identificati o non identificabili

10.8. Con riferimento ai punti di prelievo o di riconsegna intestati a clienti privi di dati fiscali corretti, completi ed esistenti presso l'Agenzia delle Entrate e per i punti nei servizi di ultima istanza per cui è impossibile contattare il cliente per acquisirne i dati anagrafici e fiscali utili ad emettere le fatture, è orientamento dell'Autorità:

- a) prevedere delle causali di chiusura o interruzione della fornitura *ad hoc*, basate sulla nullità del contratto di fornitura per assenza, incompletezza o incorrettezza dei dati fiscali o l'impossibilità di contattare il cliente per acquisirne i dati necessari alla fatturazione;
- b) chiarire che, incorsi in tali fattispecie, gli esercenti la vendita (inclusi l'esercente uno dei servizi di ultima istanza²⁷, di seguito: esercenti la vendita):
- i. siano tenuti a tentare a loro volta di contattare il cliente al fine di completare o correggere i dati fiscali;
 - ii. qualora anche i tentativi di cui al precedente punto i) non abbiano esito positivo, attestata l'impossibilità di emettere correttamente le fatture contabilizzanti i prelievi e dunque la nullità del contratto di fornitura, siano tenuti a richiedere la chiusura, prima, o l'interruzione, in secondo ordine, della fornitura, non per morosità del cliente finale, ma ai sensi della causale di cui alla lettera a);
 - iii. che in caso la chiusura e l'interruzione del punto abbiano avuto esito negativo, determinando per il punto lo stato di non disalimentabilità "di fatto" (ad es: per intervento dell'autorità giudiziaria) o nel caso il punto sia classificato come non disalimentabile:
 - gli esercenti la vendita, possano risolvere il contratto di fornitura indicando la causale di cui alla precedente lettera a);
 - la responsabilità dei prelievi successivi a tale risoluzione sia attribuita all'impresa distributrice stessa che sarà tenuta a identificare il cliente, a intestare a quest'ultimo il punto corrispondente e attivare nei suoi confronti il servizio di ultima istanza al quale avrebbe diritto;
 - in caso di impossibilità di identificare il cliente finale, i prelievi indebitamente eseguiti presso il punto non potranno che:
 - nel settore elettrico, rientrare nelle perdite di rete, col conseguente onere per il distributore di disalimentare fisicamente il punto di prelievo;
 - nel settore gas, essere computati nel delta in-out ai sensi della deliberazione 386/2022/R/GAS.

²⁷ Vedi nota 18.

Q37. Si condivide l'orientamento sul trattamento dei punti di prelievo e di riconsegna intestati a clienti non correttamente identificati o non identificabili? Indicare le motivazioni e le criticità eventualmente ravvisate.