

DELIBERAZIONE 20 OTTOBRE 2026

379/2026/R/COM

**ISTITUZIONE DEL TAVOLO TECNICO IN MATERIA DI GESTIONE DELLE INFORMAZIONI
ACQUISITE NELL'AMBITO DEL PROCESSO DI CAMBIO FORNITORE, AI SENSI
DELL'ARTICOLO 1-SEXIES DEL DECRETO-LEGGE 20 FEBBRAIO 2026, N. 21**

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

Nella 1404^a riunione del 20 ottobre 2026

VISTI:

- la direttiva 2019/944/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 5 giugno 2019 (di seguito: direttiva 2019/944/UE);
- la legge 14 novembre 1995, n. 481 (di seguito: legge 481/95);
- legge 10 aprile 2026, n. 49 (di seguito: legge 49/26);
- il decreto-legge 8 luglio 2010, n. 105, convertito con modificazioni dalla legge 13 agosto 2010, n. 129 (di seguito: decreto-legge 105/10);
- il decreto-legge 24 gennaio 2012, n. 1, convertito con modificazioni dalla legge 24 marzo 2012, n. 27 (di seguito: decreto-legge 1/12);
- il decreto legislativo 10 agosto 2018, n. 101;
- il decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 210, e successive modificazioni e integrazioni (di seguito: decreto legislativo 210/21);
- il decreto-legge 20 febbraio 2026, n. 21, convertito con modificazioni dalla legge 10 aprile 2026, n. 49 (di seguito: decreto-legge 21/2026);
- il vigente Testo Integrato Morosità Elettrica (di seguito: TIMOE);
- il vigente Testo Integrato delle disposizioni in ordine alla regolazione delle partite fisiche ed economiche del servizio di dispacciamento, (di seguito: TIS);
- la deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 27 febbraio 2014, 82/2014/R/eel;
- la deliberazione dell'Autorità 14 ottobre 2015, 487/2015/R/eel (di seguito: deliberazione 487/2015/R/eel);
- la deliberazione dell'Autorità 8 febbraio 2018, 77/2018/R/com (di seguito: deliberazione 77/2018/R/com);
- la deliberazione dell'Autorità 3 marzo 2026, 58/2026/R/eel (di seguito: deliberazione 58/2026/R/eel);
- il documento per la consultazione dell'Autorità 25 marzo 2025, 117/2025/R/eel (di seguito: documento per la consultazione 117/2025/R/eel)

CONSIDERATO CHE:

- la legge 481/95 ha assegnato all'Autorità, tra le altre, la funzione di garantire la promozione della concorrenza e dell'efficienza nel settore energetico, potendo a tal fine, tra l'altro, impartire agli esercenti i servizi dei settori dell'energia, direttive sulle modalità di erogazione dei servizi medesimi nonché definire le modalità di erogazione dei servizi e di conseguente conformazione delle corrispondenti condizioni generali di contratto;
- il decreto-legge 105/10 ha previsto, all'articolo 1-bis, l'istituzione del Sistema Informativo Integrato (di seguito: SII), presso l'Acquirente unico S.p.A. (di seguito anche: AU), attribuendo a quest'ultimo la responsabilità della relativa gestione, dietro pagamento, da parte degli operatori dei settori dell'energia, d'un corrispettivo a remunerazione dei costi dell'attività svolta, definito dall'Autorità; il SII è finalizzato alla gestione dei flussi informativi relativi ai mercati dell'energia elettrica e del gas naturale ed è basato su una banca dati, il Registro Centrale Ufficiale (di seguito: RCU), dei punti di prelievo e dei dati identificativi dei clienti finali; il RCU è stato successivamente integrato, ai sensi dell'art. 22, comma 1, decreto-legge 1/12, con le informazioni relative ai consumi;
- l'Autorità definisce, pertanto, in primo luogo, le singole prestazioni che AU eroga per l'efficiente svolgimento dei mercati dell'energia (i c.d. Processi), consistenti in flussi informativi in cui si realizzano le interazioni tra gli operatori dei settori, funzionali all'esecuzione dei diversi rapporti contrattuali in cui si articolano i relativi servizi (di sistema e di mercato); in secondo luogo, i criteri generali di funzionamento del SII, delineando i diversi ruoli dei soggetti coinvolti, nonché le attività necessarie allo sviluppo, manutenzione, aggiornamento, utilizzo e accesso del SII; infine, definisce le condizioni economiche del servizio, determinando i corrispettivi posti a carico degli utenti, al fine di assicurare al gestore del SII anche un'adequata remunerazione;
- l'articolo 12 della direttiva 2019/944/UE impone agli Stati membri di assicurare che: i) vengano stabilite regole comuni per il cambio fornitore di energia elettrica prevedendo che, nel rispetto delle condizioni contrattuali, i consumatori finali abbiano diritto a cambiare fornitore entro tre settimane dalla richiesta; e ii) la procedura tecnica di cambio non debba richiedere più di 24 ore, e debba essere possibile in qualsiasi giorno lavorativo;
- le richiamate disposizioni comunitarie sono state recepite nell'ordinamento nazionale dall'articolo 7 del decreto legislativo 210/21; in particolare,
 - i. il comma 1 riconosce ai clienti, *“senza discriminazioni legate ai costi, agli oneri o ai tempi”*, il diritto di cambiare fornitore *“nel più breve tempo possibile e, comunque, entro un termine massimo di tre settimane dalla data di ricevimento della richiesta”*;
 - ii. il comma 3 prevede che *“entro il 2026, sia assicurato il diritto dei clienti a cambiare fornitore entro ventiquattro ore dalla richiesta”*, dovendo intendersi ovviamente, in coerenza con la normativa comunitaria recepita,

che entro tale termine deve essere completata la procedura tecnica di cambio;

- iii. il comma 7, infine, delega l'Autorità ad attuare le disposizioni sopra richiamate, autorizzandola a introdurre anche *“misure volte a contrastare comportamenti opportunistici di cambio del fornitore di energia elettrica da parte dei clienti finali morosi, anche limitando la possibilità del cambio fornitore, salvo il caso in cui siano state attivate procedure di contestazione o conciliazione sulle bollette”*.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- con riferimento al settore elettrico, con la deliberazione 58/2026/R/eel, che trova applicazione a decorrere dal 1° dicembre 2026, l'Autorità ha disposto una riforma generale del processo di cambio fornitore che, tenendo conto della normativa nazionale in materia e in coerenza con le linee guida pubblicate in ambito europeo, definisce le modalità attuative finalizzate ad assicurare il diritto dei clienti di poter cambiare fornitore in tempi brevi, con una procedura tecnica ridotta a 24 ore di un giorno lavorativo in caso di clienti finali domestici non morosi, e comunque complessivamente entro tre settimane;
- l'impostazione innovativa della riforma prevede un'importante novità rispetto alla regolazione vigente in tema di *switching*, prevedendo, in particolare, procedure differenziate per la gestione del cambio fornitore distinguendo due fattispecie diverse sia per caratteristiche che per finalità ed esigenze da tutelare:
 - a) l'esecuzione di nuovo contratto di fornitura su richiesta del cliente finale;
 - b) il trasferimento di punti di prelievo tra contratti di dispacciamento e/o di vendita in assenza di un nuovo contratto del cliente finale;
- con riferimento alla fattispecie di cui alla precedente lettera a), relativa alla sottoscrizione di un nuovo contratto di fornitura da parte del cliente finale con un operatore diverso da quello precedente, è stata prevista la segmentazione del processo in due fasi distinte e sequenziali, attivate su richiesta della nuova controparte commerciale che contrattualizza il cliente finale;
- la prima fase, denominata *preliminary check*, che rappresenta un'evoluzione del servizio esistente di *pre-check* e consente di svolgere una serie di attività propedeutiche alla successiva formulazione della richiesta di *switching*; in particolare il *preliminary check* è stato reso obbligatorio ed è funzionale sia a verificare la correttezza dei dati tecnici della fornitura, nonché a ricevere alcune informazioni relative all'eventuale morosità del cliente finale sia a consentire al Gestore del SII di trasmettere la pre-notifica di recesso verso la controparte commerciale e l'utente del dispacciamento uscenti, a ricevere l'autorizzazione da parte del nuovo utente del dispacciamento all'abbinamento del punto di prelievo, nonché l'ammissibilità da parte dell'impresa distributrice circa lo stato del POD;
- la fase di *preliminary check* si conclude in 5 giorni lavorativi e durante tale periodo nonché per i successivi 2 giorni lavorativi non è consentito ad altra controparte commerciale di effettuare ulteriori richieste; ciò al fine di evitare che richieste

contestuali possano perturbare la gestione del processo di cambio fornitore e di disincentivare i contatti verso i clienti che abbiano appena firmato un nuovo contratto di fornitura;

- la seconda fase, consistente nella procedura tecnica di cambio fornitore prevede una disciplina diversificata che garantisce l'esecuzione del cambio fornitore:
 - in 24 ore (di un giorno lavorativo), in coerenza con quanto previsto dalla direttiva 944/2019/UE, riservata ai clienti finali domestici non morosi;
 - in 10 giorni (lavorativi), con riferimento ai clienti finali non domestici e ai clienti domestici morosi;
- la fattispecie di cui alla precedente lettera b), relativa al trasferimento di punti di prelievo nei contratti di dispacciamento degli utenti del dispacciamento risponde ad esigenze di ottimizzazione dei portafogli clienti o ad operazioni societarie. In tal caso, la disciplina prevede che la richiesta venga trasmessa dall'utente del dispacciamento entro il 10 mese antecedente alla data di decorrenza (che non può essere diversa dal giorno 1 del mese) e che non sia necessario per tale fattispecie accedere al servizio di *preliminary check* né avere a disposizione le informazioni ex articolo 6.4 del TIMOE, essendo tali operazioni il risultato di accordi tra operatori che interessano i punti di prelievo a livello massivo;
- nell'ambito della deliberazione 58/2029/R/eel l'Autorità ha, inoltre, ritenuto opportuno introdurre apposite misure di monitoraggio del nuovo processo di cambio fornitore, anche al fine di rilevare e porre in essere adeguate azioni di *enforcement* in caso di utilizzo non conforme alla regolazione del processo medesimo;
- con riferimento al settore del gas naturale, per cui la gestione del processo di cambio fornitore è disciplinata dall'Allegato A alla deliberazione 77/2018/R/com, è orientamento dell'Autorità prevedere un'evoluzione della disciplina in materia di cambio fornitore in linea con quanto disposto nel settore elettrico affinché non vi siano differenze nelle modalità di gestione delle forniture per i clienti finali.

CONSIDERATO, INFINE, CHE:

- l'articolo 1-sexies del decreto-legge 21/2026, introdotto in sede di conversione dalla legge 49/26, prevede:
 - al comma 1, che "[...] le informazioni acquisite nell'ambito del processo di cambio del fornitore, gestito tramite il sistema informativo integrato [...], sono utilizzate esclusivamente per finalità tecniche connesse all'esecuzione del medesimo processo";
 - al comma 2, che "entro novanta giorni dalla data di entrata in vigore della legge di conversione del presente decreto, l'Autorità di regolazione per energia, reti e ambiente provvede, con propria deliberazione, all'istituzione di un tavolo tecnico finalizzato alla definizione di un accordo quadro per la regolamentazione delle procedure di cambio del

fornitore coerente con le disposizioni di cui al comma 1, nel rispetto dei principi di neutralità, trasparenza e tutela della concorrenza".

RITENUTO CHE:

- sia necessario dare attuazione a quanto previsto dall'articolo 1-sexies, comma 2, del decreto-legge 21/2026, istituendo il tavolo tecnico ivi previsto;
- il suddetto tavolo tecnico debba essere impostato come sede di confronto circoscritta ai profili tecnico-procedurali del cambio fornitore, con particolare riferimento ai flussi informativi gestiti tramite il SII e alle garanzie necessarie ad assicurare che tali informazioni siano utilizzate, dai soggetti coinvolti nell'ambito della gestione del processo, esclusivamente per le finalità tecniche connesse all'esecuzione del processo medesimo;
- sotto il profilo soggettivo si ritiene opportuno circoscrivere la partecipazione al tavolo ai soggetti direttamente coinvolti nei processi di cambio fornitore e nella gestione dei relativi flussi informativi, quali, in particolare, AU in qualità di Gestore del SII, nonché almeno le associazioni rappresentative di imprese di vendita e di distribuzione e trasmissione, nei settori dell'energia elettrica e del gas naturale, in qualità di operatori a vario titolo coinvolti nella gestione del processo e degli impatti sulle attività di propria competenza;
- configurare l'accordo quadro alla cui adozione è preposta l'istituzione del tavolo tecnico alla stregua d'una specifica integrazione della regolazione in materia nonché delle condizioni che disciplinano il funzionamento del SII; in tale prospettiva, il tavolo tecnico costituisce un momento qualificato di interlocuzione tra i soggetti interessati, al fine di consentire all'Autorità di acquisire elementi rilevanti per l'adozione del suddetto accordo;
- sia opportuno che il tavolo tecnico sia impostato come sede di confronto circoscritta ai profili tecnico-procedurali del cambio fornitore, con particolare riferimento ai flussi informativi gestiti tramite il SII e alle garanzie necessarie ad assicurare che tali informazioni siano utilizzate, dai soggetti coinvolti nell'ambito della gestione del processo, esclusivamente per le finalità tecniche connesse all'esecuzione del processo medesimo e non per finalità commerciali o di selezione opportunistica della clientela;
- sia opportuno non precludere la possibilità che nell'ambito del tavolo tecnico possano essere oggetto di confronto e condivisione ulteriori aspetti del processo di cambio fornitore, sia con riferimento al settore elettrico che al settore del gas naturale, in considerazione delle innovazioni dal punto di vista tecnico, regolatorio e commerciale che attengono alla gestione del processo in entrambi i settori e inoltre che, in tale contesto, possano essere inclusi tra i soggetti interessati anche le associazioni rappresentative dei clienti finali

DELIBERA

1. di istituire, ai sensi dell'articolo 1-sexies, comma 2, del decreto-legge 21/2026, un tavolo tecnico finalizzato alla definizione dell'accordo quadro per la regolamentazione delle procedure di cambio del fornitore;
2. che il tavolo tecnico sia impostato come sede di confronto circoscritta ai profili tecnico-procedurali del cambio fornitore, con particolare riferimento ai flussi informativi gestiti tramite il SII e alle garanzie necessarie ad assicurare che tali informazioni siano utilizzate, dai soggetti coinvolti nell'ambito della gestione del processo, esclusivamente per le finalità tecniche connesse all'esecuzione del processo medesimo e non per finalità commerciali o di selezione opportunistica della clientela;
3. che possano essere oggetto degli incontri del tavolo tecnico ulteriori aspetti del processo di cambio fornitore rispetto a quanto previsto nel punto 2. di cui al presente provvedimento, sia con riferimento al settore elettrico che al settore del gas naturale, e che, in tale contesto, possano partecipare agli incontri anche le associazioni rappresentative dei clienti finali;
4. che il tavolo tecnico costituisca un momento qualificato di interlocuzione tra i soggetti interessati, al fine di consentire all'Autorità di acquisire elementi rilevanti per l'adozione da parte della medesima di specifiche integrazioni della regolazione in materia nonché delle condizioni che disciplinano il funzionamento del SII e che, a tal fine, il tavolo tecnico possa prevedere la convocazione di uno o più incontri da parte del Direttore della Direzione Servizi di Sistema e Monitoraggio Energia;
5. di prevedere la partecipazione al tavolo tecnico dei soggetti direttamente coinvolti nei processi di cambio fornitore e nella gestione dei relativi flussi informativi, quali, in particolare, AU in qualità di Gestore del SII, nonché almeno le associazioni rappresentative di imprese di vendita e di distribuzione e trasmissione, nei settori dell'energia elettrica e del gas naturale;
6. di trasmettere il presente provvedimento ad Acquirente Unico S.p.A.;
7. di pubblicare il presente provvedimento sul sito internet dell'Autorità www.arera.it.

20 ottobre 2026

IL PRESIDENTE
Nicola Dell'Acqua