

DELIBERAZIONE 3 MARZO 2026

58/2026/R/EEL

RIFORMA DEL PROCESSO DI CAMBIO FORNITORE NEL SETTORE ELETTRICO

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

Nella 1376^a riunione del 3 marzo 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);
- il decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79;
- la legge 23 agosto 2004, n. 239;
- il decreto-legge 8 luglio 2010, n. 105, convertito con modificazioni dalla legge 13 agosto 2010, n. 129 (di seguito: decreto-legge 105/2010);
- il decreto-legge 24 gennaio 2012, n.1, convertito con modificazioni dalla legge 24 marzo 2012, n. 27 (di seguito: decreto-legge 1/2012);
- il decreto-legge 28 marzo 2014, n. 47, convertito con la legge 23 maggio 2014, n. 80 (di seguito: decreto-legge 47/2014);
- la legge 4 agosto 2017, n. 124, (di seguito: legge 124/17 o legge concorrenza);
- 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 210/2021);
- la deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 27 febbraio 2014, 82/2014/R/EEL (di seguito: deliberazione 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 17 dicembre 2015 628/2015/R/EEL;
- la deliberazione dell'Autorità 28 giugno 2018, 366/2018/R/COM (di seguito: codice di condotta commerciale);
- la deliberazione dell'Autorità 25 giugno 2019, 272/2019/R/EEL (di seguito: deliberazione 272/2019/R/EEL);
- la deliberazione dell'Autorità 11 febbraio 2020, 37/2020/R/EEL (di seguito: deliberazione 37/2020/R/EEL);
- la deliberazione dell'Autorità 9 aprile 2024, 135/2024/R/EEL (di seguito: deliberazione 135/2024/R/EEL);

- la deliberazione 18 giugno 2025 n. 262/2025/A
- il documento per la consultazione 20 dicembre 2002, 705/2022/R/EEL (di seguito: documento per la consultazione 705/2022/R/EEL);
- il documento per la consultazione 25 marzo 2025, 117/2025/R/EEL (di seguito: documento per la consultazione 117/2025/R/EEL);
- il vigente Testo Integrato Misura Elettrica (TIME);
- il vigente Testo Integrato Morosità Elettrica (di seguito: TIMOE);
- il vigente Testo Integrato della qualità commerciale dei servizi di distribuzione e misura (di seguito: TIQC);
- il vigente Testo Integrato delle disposizioni in ordine alla regolazione delle partite fisiche ed economiche del servizio di dispacciamento, (di seguito: TIS);
- il vigente Testo Integrato delle disposizioni per l'erogazione dei servizi di vendita dell'energia elettrica di ultima istanza, (di seguito: TIV).

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 105/2010 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 1/2012, 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'adeguata remunerazione;

- ai sensi della direttiva 944/2019/UE (cfr. considerando 34), la riduzione dei tempi di cambio fornitore è idonea a incentivare i consumatori a ricercare condizioni economiche più vantaggiose nel mercato e a esercitare con maggiore frequenza il diritto di scegliere liberamente il proprio venditore, incentivando in tal modo gli operatori del mercato al dettaglio a formulare offerte sempre più competitive; inoltre, la crescente digitalizzazione dei processi di mercato dovrebbe consentire di completare, nel termine di 24 ore, e in qualsiasi giorno lavorativo, la c.d. procedura tecnica di cambio, *“consistente nella registrazione del nuovo fornitore sul punto di misura presso l’operatore di mercato”*, ferma restando la necessità che gli ulteriori passaggi procedurali propedeutici siano completati prima dell’avvio della predetta fase tecnica;
- in particolare, l’articolo 12 della citata direttiva impone agli Stati membri di assicurare che: i) vengono stabilite regole comuni per il cambio fornitore di energia elettrica prevedendo che, nel rispetto delle condizioni contrattuali, i consumatori finali hanno diritto a cambiare fornitore entro tre settimane dalla richiesta; e ii) la procedura tecnica di cambio non deve richiedere più di 24 ore, e deve essere possibile in qualsiasi giorno lavorativo;
- le richiamate disposizioni comunitarie sono state recepite dall’articolo 7 del decreto legislativo 210/2021; 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, in entro un termine massimo di tre settimane dalla data di ricevimento della richiesta”*; mentre
 - (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:

- nell’ambito della regolazione del settore elettrico, il cambio di fornitore avviene attualmente mediante l’istituto del c.d. *switching*, che comporta la successione d’un utente del dispacciamento (di seguito, anche: UdD) a un altro sullo stesso punto di prelievo; in termini generali, le c.d. procedure di *switching* sono funzionali a garantire l’esecuzione fisica di contratti di fornitura di energia elettrica col cliente finale titolare del punto di prelievo, in quanto, in esito a detta procedura, l’UdD (che sia controparte diretta del predetto contratto di fornitura, o

mediata dalla presenza d'un altro venditore al dettaglio che egli rifornisce all'ingrosso – c.d. *reseller* o controparte commerciale) acquista il diritto a (far) prelevare energia elettrica presso il relativo punto, col conseguente aggiornamento dei propri contratti di dispacciamento e trasporto (nel cui oggetto viene inserito il punto di prelievo cui lo *switching* si riferisce;

- in particolare, nei casi di *switching* d'un punto di prelievo attivo, ossia di un punto in precedenza servito da altro UdD, in esito alla relativa procedura, l'UdD che lo ha richiesto (c.d. UdD entrante) acquista il diritto di (far) prelevare energia elettrica presso quel punto e, contestualmente, si estingue l'identico diritto dell'UdD che in precedenza ne era titolare (c.d. UdD uscente), col conseguente aggiornamento dei contratti di dispacciamento e trasporto di cui i due UdD sono parte (il punto di prelievo viene "spostato" dai contratti di dispacciamento e trasporto dell'UdD uscente a quelli dell'UdD entrante);
- attualmente, il processo di *switching* nel settore elettrico è disciplinato dalla deliberazione 487/2015/R/EEL (Allegato A), unitamente alle procedure funzionali a consentire l'attivazione dei servizi di ultima istanza (Allegato B); le interazioni in cui si realizzano dette procedure sono gestite nell'ambito del SII, sotto la responsabilità di AU, in quanto gestore del SII; ciò ha consentito, tra l'altro, con riferimento a ciascun punto di prelievo, di tracciare nel RCU non solo l'UdD che ha titolo di (far) prelevare energia, ma anche la controparte commerciale (se diversa);
- più in dettaglio, con la regolazione introdotta con la citata deliberazione 487/2015/R/EEL, il processo di cambio fornitore identifica due fattispecie diverse: (a) la variazione della controparte commerciale senza variazione dell'utente del dispacciamento, e (b) la variazione dell'utente del dispacciamento, con o senza variazione della controparte commerciale (quest'ultima fattispecie costituisce uno *switching* in senso stretto); in entrambi i casi, è sempre l'utente del dispacciamento il soggetto titolato a presentare la richiesta di cambio fornitore al SII;
- sempre ai sensi della citata deliberazione 487/2015/R/EEL, le tempistiche per effettuare il cambio fornitore sono, allo stato, pari a tre settimane, anche se con decorrenza da data fissa: in particolare, la regolazione prevede che il cambio fornitore abbia effetto con decorrenza il primo giorno del mese, purché la relativa richiesta sia presentata fino al giorno 10 del mese precedente;
- tuttavia, già oggi sono previsti due casi specifici in cui la data di decorrenza del cambio fornitore può essere un qualsiasi giorno del mese (c.d. *switching* infra-mese): (a) il caso di voltura contrattuale (ossia di cambio del cliente finale titolare del punto di prelievo) che può avvenire con contestuale *switching*, e (b) il caso in cui un cliente finale sia servito nell'ambito d'un servizio di ultima istanza in seguito della risoluzione dei contratti di dispacciamento e trasporto per inadempimento dell'UdD responsabile dei prelievi del proprio contratto di fornitura;
- inoltre, con la deliberazione 272/2019/R/EEL, al fine di minimizzare il rischio per il sistema derivante da una copertura non adeguata dell'esposizione finanziaria da

parte degli UdD nei confronti di Terna, la regolazione dei processi di cambio venditore è stata integrata prevedendo, in fase di richiesta di *switching* (in ciascun giorno), la verifica preventiva del valore di Potenza Media Annua (di seguito: PMA) potenziale di cui diverrebbe titolare il medesimo UdD a partire dalla data di decorrenza dello *switching*;

- strettamente connesso al processo di cambio fornitore è il c.d. servizio di *pre-check*, introdotto nell'ambito del SII con la deliberazione 82/2014/R/eel; si tratta d'un processo che consente la verifica dell'abbinamento tra il codice POD, associato ad un punto di prelievo, e i dati identificativi del cliente finale titolare del medesimo punto;
- più in particolare, al servizio di *pre-check* hanno accesso gli utenti accreditati al SII in qualità di controparti commerciali, e l'erogazione di tale processo è condizionata alla preventiva conclusione del contratto di fornitura col cliente finale da parte della controparte commerciale istante;
- attualmente, le informazioni fornite al richiedente il servizio di *pre-check* sono le seguenti: a) la conferma della correttezza dell'abbinamento indicato; b) il codice POD del punto di prelievo oggetto della verifica e i dati identificativi del cliente finale titolare di tale punto; c) la data dell'eventuale attivazione del servizio di salvaguardia entro i termini di cui all'articolo 13 del TIMOE; d) la ragione sociale della controparte commerciale associata al punto di prelievo, e il relativo indirizzo di posta elettronica certificata (per i soli punti serviti nel mercato libero); e) i dati dei CRPP di ciascun punto di prelievo, di cui dell'articolo 18 del TIS, relativi al mese di decorrenza dello *switching*, e al mese successivo; f) l'indicazione relativa all'eventuale risoluzione contrattuale funzionale alla procedura di *switching-out*, ricevuta dal SII ai sensi dei commi 19.3 e 20.1 del TIMOE; g) il dato della PMA del punto di prelievo oggetto della verifica.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- nel contesto del “*Clean Energy Package*” il consumatore è posto al centro del mercato, rafforzandone la libera scelta del fornitore anche mediante un deciso accorciamento dei tempi di *switching*; come visto, infatti, la semplicità del cambio di fornitore e le tempistiche di gestione del medesimo costituiscono fattori ritenuti importanti per la promozione della concorrenza e per incentivare anche i piccoli consumatori a una partecipazione attiva nel mercato;
- in tale prospettiva, con il documento per la consultazione 705/2022/R/EEL, l'Autorità ha delineato i primi orientamenti in merito alla riforma del processo di cambio fornitore nel settore elettrico, finalizzata alla riduzione delle tempistiche di processo e all'adeguamento delle modalità di gestione tramite SII; successivamente con il documento per la consultazione 117/2025/R/EEL, inoltre, e anche al fine di tenere in considerazione le osservazioni pervenute dai soggetti interessati rispetto al primo documento, l'Autorità ha pubblicato i propri orientamenti finali;

- in estrema sintesi, i principali orientamenti di riforma prospettati nei predetti documenti, anche in linea con le osservazioni pervenute, possono essere ricondotti ai seguenti aspetti principali:
 - i. snellire la gestione della procedura tecnica del processo di cambio, che si attiva con la presentazione della richiesta al SII (in coerenza col concetto di procedura tecnica introdotto dalla direttiva 944/2019/UE, che consiste – come già detto – “*nella registrazione del nuovo fornitore sul punto di misura presso l’operatore di mercato*”); ciò mediante l’impiego delle informazioni già presenti nel SII sulla morosità del cliente, ma soprattutto anticipando la messa a disposizione delle informazioni rilevanti a una fase anteriore alla presentazione della richiesta di *switching*, nell’ambito del processo di *pre-check*; in tale prospettiva andrebbe rivalutata anche la disciplina della facoltà dello “*switching con riserva*”; al riguardo, le esigenze d’una revisione anche del processo di *pre-check*, oltre a essere emerse in sede di consultazione, erano state rappresentate anche in precedenza, auspicandone un’evoluzione proprio in funzione di snellire le procedure di *switching*, ma anche di agevolare la fase di contrattualizzazione dello stesso cliente finale;
 - ii. introdurre differenziazioni di processo in base alla finalità della richiesta di *switching*, a seconda che essa sia funzionale a un cambio conseguente alla sottoscrizione di un nuovo contratto di fornitura da parte del cliente finale, ovvero a meri trasferimenti di punti tra contratti di dispacciamento; ciò a tutela dei clienti che sottoscrivono un nuovo contratto con una diversa controparte commerciale nonché per finalità di monitoraggio ed enforcement dell’Autorità;
 - iii. prevedere che la richiesta di cambio fornitore verso il SII sia presentata direttamente dalla controparte commerciale che ha stipulato il contratto con il cliente finale, anche nel caso di variazione dell’utente del dispacciamento (con o senza variazione della controparte commerciale) – condizionando però il buon esito del processo a una forma di conferma, o comunque di assenso, da parte dell’UdD coinvolto; tale cambio di impostazione (rispetto alla regolazione dello *switching* che interessa prima di tutto i rapporti di rete, e quindi l’UdD) si giustifica in ragione della centralità data dal legislatore comunitario alle scelte del consumatore di energia elettrica affinché, con le proprie scelte, possa promuovere una sana concorrenza;
 - iv. valutare la corretta definizione dell’ambito di applicazione della riforma, accogliendo l’esigenza (emersa nelle risposte al documento di consultazione 705/2022/R/EEL) di limitarlo ai soli clienti finali ai quali si applica il codice di condotta commerciale (ossia ai clienti finali alimentati in bassa tensione), in ragione degli impatti operativi sui clienti non domestici di grandi dimensioni; da un lato, infatti, una precisazione dell’ambito applicativo del nuovo processo di cambio fornitore risulta necessaria, in ragione dell’indeterminatezza sul punto delle disposizioni legislative nazionali, e in ragione delle finalità di tutela dei soli consumatori più piccoli espresse dalla direttiva 944/2019/UE; dall’altro lato, inoltre, la specifica scelta di

delimitare l'ambito ai soli clienti alimentati in bassa tensione (BT) si giustifica in ragione del fatto che, per i clienti finali non domestici di grandi dimensioni (media e alta tensione – MT e AT – per i quali peraltro è normalmente diverso anche l'approccio alla gestione della fornitura da parte degli stessi clienti e dei venditori) una gestione molto rapida del processo di cambio fornitore avrebbe impatti rilevanti sulle attività di programmazione e approvvigionamento, nonché sull'onerosità degli stessi contratti per la gestione delle clausole di recesso, normalmente correlate proprio al processo di cambio fornitore;

- v. al fine di consentire l'effettiva realizzazione dei benefici attesi dall'accorciamento delle tempistiche del processo tecnico di *switching*, adeguare, rendendole coerenti, le tempistiche minime di recesso per cambio fornitore;
- vi. passare da una gestione statica a una dinamica delle c.d. anagrafiche *ex TIS*, attualmente trasmesse dal gestore del SII a Terna e agli UdD, in considerazione della nuova logica di gestione giornaliera (e infra-mese) degli *switching* e, dunque, di aggiornamento del RCU;
- rispetto ai predetti orientamenti, pertanto, il documento per la consultazione 117/2025/R/EEL, ha prospettato, in dettaglio:
 - di delimitare il perimetro dei clienti finali, per i quali rendere operativo il nuovo processo di cambio fornitore, ai soli clienti finali che hanno diritto di beneficiare delle misure del codice di condotta commerciale, non escludendo che efficientamenti del processo possano comunque essere estesi anche alle altre tipologie di clienti finali;
 - di definire il processo tecnico di cambio fornitore declinando forme differenziate a seconda che la controparte commerciale, competente a presentare la relativa richiesta, sia stata o meno "preautorizzata" dall'UdD interessato (laddove non coincida con esso), presenti o meno anche richiesta di riserva; in tal modo: (i) si può assicurare il cambio fornitore in un giorno lavorativo a fronte d'una richiesta preautorizzata dall'UdD (o nel caso in cui la controparte commerciale coincida con esso) e senza "riserva"; (ii) laddove invece la richiesta non sia preautorizzata, la procedura tecnica di cambio dovrebbe richiedere tre giorni lavorativi; (iii) qualora, infine, la controparte commerciale presenti richiesta di cambio con "riserva", il processo dovrebbe concludersi in quattro giorni lavorativi;
 - di rivedere il processo di *pre-check*, da un lato, incrementando il numero di informazioni, tra cui anche quelle legate alla eventuale morosità del cliente, dall'altro lato, introducendo misure idonee a consentire il *pre-check* anche in funzione della sottoscrizione d'un contratto di fornitura col cliente interessato: in tale prospettiva, sono stati rappresentati accorgimenti al fine di tutelare il cliente medesimo da possibili utilizzi opportunistici di tale processo, condizionandone il buon esito alla preventiva acquisizione d'un assenso espresso del cliente mediante alcune funzionalità disponibili nell'ambito del c.d. Portale Offerte (di seguito, anche: PO).

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- rispetto al documento per la consultazione 117/2025/R/EEL sono pervenute osservazioni da parte di 14 operatori e 7 associazioni di categoria (due rappresentative degli interessi di clienti finali; le altre rappresentative degli operatori nei mercati dell'energia elettrica);
- in linea di massima, emerge un generale apprezzamento e condivisione per le finalità perseguite dall'Autorità, riconoscendo che l'introduzione del cambio fornitore in ventiquattro ore rappresenti una significativa innovazione per il mercato italiano, in linea con le direttive europee e le *best practices* già adottate in altri contesti europei; tuttavia, i soggetti intervenuti esprimono forti preoccupazioni per i riflessi che una tale riforma può avere anche per altri aspetti del settore elettrico; in particolare, sono stati formulati rilievi critici e richieste di integrazioni e modifiche, su vari aspetti degli interventi prospettati, che riguardano principalmente: *i)* l'ulteriore delimitazione del perimetro attuativo dello *switching* in ventiquattro ore ai soli clienti domestici; *ii)* l'introduzione di strumenti per la gestione dei clienti morosi anche orientata al blocco dello *switching* per tali clienti; *iii)* maggiore semplificazione nei processi prospettati, sia nel processo tecnico di cambio fornitore, sia in quello di *pre-check*;
- più in dettaglio, con riferimento al profilo della delimitazione del perimetro dei clienti interessati dalla riforma del cambio venditore di cui punto *i)*, gli operatori, e le loro associazioni, hanno espresso l'opportunità di attenersi esclusivamente al perimetro dei clienti domestici, paventando altrimenti delle criticità, sia sotto il profilo della gestione del cliente sia l'aspetto della relativa all'attività di previsione dei consumi e approvvigionamento da parte degli operatori (che sarebbero tenuti a svolgerle in poco tempo, difficilmente gestibili per clienti con consumi elevati), con potenziali oneri di sbilanciamento per gli UdD, e quindi anche per gli stessi clienti finali;
- con riferimento al punto *ii)*, pressoché unanime preoccupazione è emersa con riferimento a possibili condotte opportunistiche che un cambio di fornitura così veloce potrebbe incentivare, sia da parte dei clienti finali (con particolare riferimento al c.d. turismo energetico – consistente in quella pratica in cui il cliente finale cambia fornitore e non procede al pagamento delle fatture emesse dal venditore precedente successivamente allo *switching*), sia da parte di venditori o di altri soggetti (con riferimento ad esempio al fenomeno delle vendite non richieste, o ad altre condotte abusive); al riguardo, sono auspicati interventi volti a limitare la possibilità d'un cambio fornitore in tempi veloci, bloccando ad esempio lo *switching* per clienti morosi, o introducendo un limite massimo nelle richieste di cambio presentabili in un certo periodo di tempo; soprattutto, sono stati proposti diversi interventi di integrazione e “rafforzamento” e aggiornamento nella regolazione del c.d. Sistema indennitario;
- anche con riferimento al punto *iii)*, ossia sulla disciplina dei processi tecnici di cambio fornitore, nonché sulla riforma del processo di *pre-check*, sono state

formulate diverse osservazioni critiche, tutte accomunate dall'esigenza di semplificazione e snellimento di tali processi; in particolare:

- alcuni operatori hanno criticato l'orientamento di individuare nella controparte commerciale il soggetto tenuto a presentare la richiesta per cambio venditore, almeno con riferimento ai casi di sola variazione dell'UdD; al riguardo, si è osservato che una riforma così notevole dell'assetto della regolazione dei mercati *retail*, ordinariamente strutturata attorno alla figura dell'UdD, richieda un percorso più ampio e una maggiore riflessione;
- in tale prospettiva, si è quindi posta attenzione anche sulla scelta di identificare quale momento d'avvio per la procedura di cambio fornitore la stipula del contratto di fornitura da parte della controparte commerciale, trattandosi in talune circostanze d'un aspetto complesso, non univocamente identificabile, e quindi incerto nella sua verifica;
- è stata inoltre rappresentata l'esigenza di semplificare il coinvolgimento dell'UdD ai fini dell'acquisizione del suo assenso alla richiesta della controparte commerciale, suggerendo di introdurre meccanismi di risoluzione in caso di inerzia di quest'ultimo, quali forme di silenzio qualificato (silenzio-assenso, oppure silenzio-diniego);
- è stata manifestata una certa preoccupazione con riferimento alla necessità di coordinare il nuovo processo di cambio fornitore con la regolazione del contestuale recesso nei confronti del precedente venditore del cliente finale, auspicando, al riguardo, l'opportunità che il processo contempli una informazione in anticipo del recesso nei confronti dei soggetti interessati, che poi sia confermata in caso di buon esito del processo stesso;
- è emersa anche una diffusa preoccupazione affinché sia assicurato il diritto di ripensamento per il consumatore;
- con riferimento, invece, alla riforma del processo di *pre-check*, è stata condivisa, in modo pressoché unanime, l'esigenza d'un tale intervento (con riferimento all'anticipazione dei dati di morosità e *switching*) funzionale allo snellimento, e alla relativa riduzione delle tempistiche, del processo tecnico di cambio fornitore; tuttavia, diversi soggetti hanno criticato le modalità specifiche poste in consultazione dall'Autorità, soprattutto per quanto riguarda la necessaria acquisizione d'un consenso espresso del cliente finale mediante il PO: quest'ultima previsione, infatti, è ritenuta critica in quanto potrebbe avere l'effetto di ostacolare, invece di facilitare il cambio venditore introducendo ulteriori adempimenti a carico del cliente finale;
- infine, è emersa, soprattutto da parte degli operatori di mercato e delle loro associazioni rappresentative, una quasi unanime preoccupazione circa i tempi necessari per dare piena attuazione e operatività al nuovo processo di cambio fornitore posto in consultazione dall'Autorità; trattandosi d'una regolazione innovativa caratterizzata da forti elementi di discontinuità, anche rispetto all'impostazione ordinaria nella gestione delle procedure di *switching*, sono stati auspicati tempi adeguati, per consentire agli operatori interessati di aggiornare conseguentemente i propri sistemi interni e le proprie procedure operative.

CONSIDERATO, INFINE, CHE:

- nel mese di maggio 2025, la Commissione Europea ha posto in consultazione delle linee guida funzionali all'implementazione negli Stati membri della disciplina del cambio fornitore affinché siano garantiti i requisiti di interoperabilità nonché di trasparenza e non discrezionalità nell'attuazione delle medesime;
- a decorrere dal mese di luglio 2025, nell'ambito della centralizzazione delle prestazioni di attivazione, disattivazione e variazione di potenza di un punto di prelievo nel settore elettrico, di cui alla deliberazione 135/2024/R/EEL, ha trovato applicazione il servizio di *check-POD*, che utilizzando le informazioni tecniche relative al POD nella disponibilità del SII, fornisce evidenza all'utente del trasporto dello stato di energizzazione del POD, nonché delle caratteristiche tecniche del medesimo.

RITENUTO CHE:

- in coerenza con gli orientamenti delineati nei documenti per la consultazione 705/2022/R/EEL e 117/2025/R/EEL, tenuto conto delle osservazioni pervenute e delle recenti linee guida in materia pubblicate in ambito europeo, sia necessario assicurare, in attuazione delle disposizioni legislative comunitarie e nazionali in materia di cambio fornitore nel settore elettrico, il diritto dei clienti di poter cambiare fornitore in tempi brevi, con una procedura tecnica ridotta a 24 ore di un giorno lavorativo, e comunque complessivamente entro tre settimane; sia conseguentemente necessario intervenire a integrare e adeguare la regolazione dei processi e dei flussi informativi gestiti tramite il SII relativi alle procedure di *switching*;
- in generale, sia opportuno contestualizzare tale intervento nell'ambito di una complessiva riforma del processo di cambio fornitore in considerazione dello stato di evoluzione del mercato retail dell'energia elettrica, nonché della fase conclusiva di messa in servizio degli *smart meter* di seconda generazione su tutto il territorio nazionale;
- in particolare, sia a tal fine opportuno differenziare le regole per la gestione del processo di cambio della controparte commerciale e/o dell'utente del dispacciamento su un punto di prelievo attivo, in due fattispecie:
 1. esecuzione di nuovo contratto di fornitura su richiesta del cliente finale;
 2. variazione contrattuale su richiesta dell'utente del dispacciamento;
- sia opportuno chiarire che la differenziazione di cui al punto precedente, oltre che necessaria per caratteristiche, finalità ed esigenze diverse da tutelare in ciascuna delle due fattispecie, è funzionale a rendere esplicito il fatto che una richiesta di cambio fornitore di cui al precedente numero 1. sia sempre prevalente rispetto a una richiesta effettuata nell'ambito del processo di cui al precedente numero 2.;
- sia opportuno, anche per chiarezza concettuale, in particolare in ambito comunitario, introdurre la seguente definizione univoca di cambio fornitore

aggiuntiva rispetto alla definizione di *switching*: “**cambio fornitore (*switching reseller*)** è:

- 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*;
- sia opportuno accogliere le osservazioni in relazione al perimetro di applicazione dell'esecuzione della richiesta di *switching reseller* processata in 1 giorno lavorativo e al contempo prevedere di efficientare la gestione della richiesta nei casi in cui la medesima avvenga in esito alla sottoscrizione di un contratto di fornitura da parte di un cliente finale (numero 1.) e non modificare le attuali tempistiche di esecuzione del processo nei casi variazione contrattuale su richiesta dell'utente del dispacciamento (numero 2.);
- in attuazione di quanto previsto dal comma 7 del decreto legislativo 210/2021 nella prima fase implementativa del nuovo processo si ritiene opportuno temperare il diritto del cliente a cambiare fornitore con le esigenze di tutela della parte venditrice in caso di comportamenti opportunistici che potrebbero essere messi in atto, limitando l'opportunità di eseguire una richiesta di *switching reseller* ai soli clienti domestici, il cui punto di prelievo non sia in stato sospeso e che nei confronti dei quali non sia applicato un corrispettivo C_{mor} ;
- la soluzione prospettata al punto precedente realizzi un ragionevole punto di equilibrio tra le predette esigenze in quanto, da un lato, consente comunque al cliente finale (ancorché moroso) di cambiare il proprio fornitore, ma, dall'altro lato, lo fa secondo tempistiche che consentono di mettere in atto le azioni necessarie a tutela della parte venditrice: in tal modo, quindi, il cliente moroso è riportato a una condizione sostanzialmente analoga a quella in cui si trova attualmente;
- peraltro, non ogni situazione di inadempimento del cliente finale sarebbe oggetto della predetta limitazione, ma solo quei casi di grave e prolungato inadempimento per i quali il venditore abbia già chiesto (e ottenuto) la sospensione del punto di prelievo, oppure abbia chiesto l'indennizzo nell'ambito del Sistema indennitario (quindi per casi di turismo energetico);
- la predetta soluzione, infine, sia certamente preferibile, in quanto più proporzionata e ragionevole, rispetto a quelle proposte da alcuni operatori intervenuti in consultazione, quali il c.d. blocco dello *switching* e l'introduzione d'un limite massimo di *switching* ammissibili: la prima misura (blocco dello *switching*), infatti, risulta eccessiva in quanto precluderebbe a monte la possibilità del cliente di concludere un nuovo contratto, rendendolo contrattualmente vincolato al proprio venditore a tempo potenzialmente perenne (ciò che non è ammissibile nel nostro ordinamento giuridico); la previsione d'un limite massimo di *switching* ammissibili risulta eccessivamente complessa sul piano applicativo (laddove non si voglia fissare un tetto in modo del tutto arbitrario);
- con riferimento, in generale, al problema del c.d. turismo energetico, eventuali ulteriori esigenze potranno essere prese in considerazione nell'ambito d'un

apposito procedimento di riforma del Sistema indennitario, che l'Autorità intende a breve avviare;

- con riferimento, invece, alle preoccupazioni espresse rispetto a possibili condotte opportunistiche di altri venditori, sia opportuno introdurre apposite misure di monitoraggio del Processo di *switching reseller*, al fine di rilevare, e porre in essere adeguati interventi di *enforcement*; inoltre, sia anche opportuno, al fine di assicurare la corretta gestione di tale processo, prevedere che, per un certo periodo di tempo funzionale a completare il processo medesimo, con riferimento al punto di prelievo interessato, eventuali richieste di *switching reseller* che dovessero nel frattempo pervenire al gestore del SII, restino sospese;
- sia inoltre opportuno semplificare la disciplina del Processo di *switching reseller*, anche in coerenza con alcune delle osservazioni critiche emerse in sede di consultazione; in particolare, sia opportuno segmentare tale processo in due fasi distinte e sequenziali: (a) la prima, che ingloba le medesime funzionalità del *pre-check* riformato nei termini che saranno precisati meglio in seguito (di seguito: *preliminary check*); (b) la seconda, consistente nella procedura tecnica di cambio fornitore – secondo una disciplina che, in coerenza con quanto previsto dalla direttiva 944/2019/UE, “[f]atti salvi altri passaggi della procedura di cambio del fornitore che devono essere ultimati prima dell’avvio della corrispondente procedura tecnica, garanti[sce] [...] che la procedura tecnica avvenga al massimo in 24 ore”;
- giova precisare che dal punto di vista regolatorio, la disciplina prevista consente la conclusione e l'esecuzione di un contratto di fornitura entro tre settimane dalla stipula del contratto, tuttavia accogliendo le richieste pervenute in consultazione, si ritiene opportuno non collegare le tempistiche tecniche del processo di *switching reseller* alla stipulazione del contratto di fornitura con la nuova controparte commerciale; ciò al fine di evitare complessità gestionali, e rimettere all'autonomia delle parti l'onere di individuare i contenuti delle clausole contrattuali ritenuti più adeguati rispetto alle proprie esigenze; al riguardo, ai fini delle esigenze di tutela dei clienti finali, assume rilievo il fatto che il contratto sia concluso nel rispetto delle previsioni del codice di condotta commerciale e che il processo di *switching reseller* sia attivato in un momento successivo allo stesso;
- sia opportuno confermare che l'esecuzione di nuovo contratto di fornitura su richiesta del cliente finale debba essere richiesta al SII dalla controparte commerciale e, al fine di dare certezza alle tempistiche di esecuzione del processo, prevedere che per acquisire l'autorizzazione da parte dell'utente del dispacciamento indicato nella richiesta, introdurre un meccanismo di silenzio-assenso (preferibile al silenzio-diniego, al fine di non ostacolare il cambio richiesto dal cliente finale), in caso di mancata risposta del medesimo;
- al fine di realizzare un coordinamento efficiente tra la disciplina del nuovo processo di cambio fornitore e l'esercizio del diritto di recesso mediante il SII da parte del cliente finale coinvolto, sia opportuno accogliere la proposta emersa in sede di consultazione di introdurre una comunicazione di pre-notifica del recesso

nei confronti del venditore uscente, da confermare in caso di effettivo buon esito della fase (b) della procedura tecnica;

- in un contesto di cambio di fornitore in tempi ridotti, sia necessario coordinare in modo puntuale l'esercizio del diritto di ripensamento, distinguendo: da un lato, i casi in cui, il ripensamento avvenga prima dell'attivazione della fase (b) della procedura tecnica di cambio, con la conseguente interruzione del processo senza che il contratto col precedente fornitore sia stato ancora risolto; e, dall'altro lato, i casi in cui, per effetto della rapidità del processo tecnico, le tempistiche non consentano più di impedire la risoluzione del precedente contratto di fornitura, ciò che dovrebbe comportare eventualmente l'attivazione dei servizi di ultima istanza nel caso in cui non via sia un'ulteriore richiesta di cambio fornitore;
- sia necessario introdurre un servizio di *preliminary check*, in sostituzione dell'attuale servizio di *pre-check*, funzionale alla gestione della richiesta di switching e arricchito delle informazioni ex articolo 6.4 del TIMOE, attualmente rese disponibili a seguito della richiesta di *switching*; tale servizio, in considerazione anche delle informazioni rese disponibili debba essere sempre successivo alla stipula del contratto, che sarà in prima fase verificata nell'ambito di rafforzate attività di *enforcement* del processo e di cui verrà messo a conoscenza il cliente finale e che, successivamente, potrebbe anche essere consentito solo a seguito di un'azione esplicita del cliente nell'ambito dell'area privata del Portale Offerte a seguito di autenticazione da parte del cliente finale;
- al contempo, al fine di consentire ai venditori di formulare proposte contrattuali abilitate dalle caratteristiche tecniche del punto di prelievo (es. misuratore 2G), estendere l'utilizzo del servizio di *check-POD* anche alle controparti commerciali che potranno utilizzarlo discrezionalmente nella fase propedeutica alla proposta contrattuale;
- pertanto, con riferimento all'esecuzione di un nuovo contratto di fornitura su richiesta del cliente finale (numero 1.), si intende prevedere che:
 - a) la richiesta di *switching reseller* debba essere presentata dalla controparte commerciale;
 - b) la richiesta di cui alla precedente lettera a) possa avere decorrenza in qualsiasi giorno del mese a partire da 1 un giorno lavorativo dalla medesima nel caso in cui il titolare del POD sia un cliente domestico, il punto non sia in stato "sospeso", non vi sia un corrispettivo C_{mor} attivo;
 - c) nel caso in cui non siano soddisfatte le condizioni di cui alla precedente lettera b), la richiesta possa avere decorrenza in qualsiasi giorno del mese a partire da 10 giorni lavorativi dalla medesima;
 - d) in entrambi i casi di cui alle precedenti lettere b) e c), la richiesta di cui alla precedente lettera a), debba obbligatoriamente essere preceduta da una richiesta di *preliminary check*;
 - e) la richiesta di *preliminary check* debba essere effettuata solo a seguito della sottoscrizione di un contratto di fornitura da parte del cliente finale e nell'intervallo temporale di esecuzione della richiesta di una controparte

commerciale non saranno ammissibili ulteriori richieste sul medesimo punto di prelievo;

- f) nell'ambito del servizio di *preliminary check* oltre alle informazioni rese disponibili nell'ambito dell'attuale servizio di *pre-check* ci siano le informazioni *ex* articolo 6.4 del TIMOE, attualmente rese disponibili a seguito della richiesta di *switching*;
- g) il servizio di *preliminary check* sia anche funzionale ad avvisare il cliente finale della richiesta da parte della controparte commerciale, a trasmettere una pre-notifica di recesso alla controparte commerciale e all'utente del dispacciamento presenti sul punto, a richiedere l'autorizzazione alla successiva richiesta di *switching reseller* al nuovo utente del dispacciamento nonché l'ammissibilità all'impresa distributrice che gestisce il punto di prelievo;
- con riferimento alla variazione contrattuale su richiesta dell'utente del dispacciamento (numero 2.), si intende prevedere che la richiesta venga sempre trasmessa dall'utente del dispacciamento secondo le attuali tempistiche e decorrenze e che non sia possibile 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;
- con riferimento alla messa a disposizione dei dati anagrafici a Terna e agli utenti del dispacciamento in esito all'attuazione delle disposizioni di cui al presente provvedimento funzionali alle attività di programmazione e *settlement*, in considerazione della fase di implementazione del TIDE e della nuova disciplina del *settlement* sia opportuno ridefinire con successivo provvedimento le modalità e le tempistiche di messa a disposizione delle informazioni attualmente rese disponibili dal Gestore del SII;
- con riferimento, infine, ai tempi necessari per attuare e rendere operativa la regolazione del nuovo Processo di Cambio Fornitore, al fine di ottemperare a quanto previsto dalla direttiva comunitaria 944/2019/UE e al contempo prevedere tempistiche adeguate di implementazione, sia opportuno prevedere che le disposizioni di cui al presente provvedimento decorrano dal 1° dicembre 2026

DELIBERA

1. di adottare le disposizioni funzionali all'esecuzione di un contratto di fornitura concluso con una nuova controparte commerciale da parte di un cliente finale titolare di un punto di prelievo attivo, di cui all'Allegato A1 alla presente deliberazione, di cui costituisce parte integrante e sostanziale;
2. di adottare le disposizioni funzionali alla variazione dell'utente del dispacciamento e/o alla variazione della controparte commerciale su un punto di

- prelievo attivo su richiesta dell'utente del dispacciamento, di cui all'Allegato A2 alla presente deliberazione, di cui costituisce parte integrante e sostanziale;
3. di sostituire il punto 2. della deliberazione 135/2024/R/EEL con il seguente:
“2. di dare mandato al Gestore del SII di implementare, sulla base dei dati presenti nel RCU, un servizio di Check-POD, che interrogato dagli utenti del trasporto o dalle controparti commerciali fornisca almeno le seguenti informazioni:
 - Codice POD;
 - Stato di energizzazione;
 - Livello di tensione;
 - Potenza disponibile;
 - Potenza impegnata;
 - Possibile attivazione ai sensi della Tabella 5 del TIQC;
 - Tipo misuratore;
 - Uso fornitura.”
 4. di definire con successivo provvedimento le modalità e le tempistiche di messa a disposizione da parte del Gestore del SII a Terna e agli utenti del dispacciamento dei dati funzionali alla gestione della programmazione e delle attività di *settlement*;
 5. di prevedere che entro 60 giorni dalla pubblicazione del presente provvedimento Acquirente Unico S.p.A. in qualità di Gestore del SII pubblichi le specifiche tecniche funzionali all'operatività dei processi disciplinati dalle disposizioni di cui al presente provvedimento;
 6. di prevedere che le disposizioni di cui al presente provvedimento, nonché i processi predisposti da AU trovino applicazione a decorrere dal 1° dicembre 2026;
 7. di abrogare, con effetto dal 30 novembre 2026, l'Allegato A alla deliberazione 487/2015/R/EEL, consentendo la trasmissione delle richieste di *switching* mediante il processo attualmente in essere entro e non oltre il 10 novembre 2026;
 8. di prevedere che nelle more degli adeguamenti alle deliberazioni interessate, nei casi in cui vi siano riferimenti all'Allegato A della deliberazione 487/2015/R/EEL a decorrere dalla data di cui al precedente punto 6. ove non già specificato i medesimi facciano riferimento all'Allegato A1 alla presente deliberazione;
 9. di trasmettere il presente provvedimento ad Acquirente unico S.p.A.;
 10. di pubblicare il presente provvedimento e i relativi Allegati, nonché la deliberazione 135/2024/R/EEL, come modificata dal presente provvedimento, sul sito internet dell'Autorità www.arera.it.

3 marzo 2026

IL PRESIDENTE
Nicola Dell'Acqua