



## ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER

*Spett.le Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico  
Direzione Mercati  
Unità Mercati Retail  
Piazza Cavour 5  
20121 Milano*

*Milano, 26 Febbraio 2016*

**Osservazioni al DCO 40/2016/R/com  
“Revisione delle modalità e tempistiche relative alla disciplina del recesso dai contratti  
di fornitura, per i clienti finali di piccole dimensioni”**

### **Premessa**

Condividiamo l'iniziativa di rivedere modalità e tempistiche per il recesso dai contratti di fornitura laddove utile all'omogeneizzazione e all'armonizzazione delle procedure. Ciò deve avvenire in primo luogo tramite l'attivazione di nuovi processi sul Sistema Informativo Integrato di AU, la messa a disposizione di tutte le informazioni utili alla corretta e tempestiva attivazione degli stessi e la minimizzazione dei flussi ridondanti, nonché tramite un'urgente modifica delle tempistiche di trasferimento della capacità di trasporto gas e una modifica della regolazione del Sistema Indennitario (in particolare del calcolo del Cmor).

**Riteniamo tuttavia che non debba in nessun caso venir intaccata la libertà del cliente e dell'esercente di vincolarsi reciprocamente a durate contrattuali anche superiori ai 6 mesi.**

### **Considerazioni generali**

**Riteniamo che le parti di un contratto di vendita dovrebbero avere la possibilità di impegnarsi liberamente con riferimento alla durata contrattuale.** Di conseguenza anche **il tempo minimo per il recesso non dovrebbe essere ulteriormente ridotto**, in quanto ciò potrebbe di fatto ragionevolmente costituire un ostacolo allo sviluppo del mercato con specifico riferimento all'offerta di prodotti più coerenti alle caratteristiche di consumo dei clienti finali e tali da garantire la certezza dell'esecuzione del contratto a un certo livello di prezzo, tanto per il fornitore quanto per il cliente finale.

Una tale facoltà è infatti condizione imprescindibile affinché alcuni servizi o forme di pricing (come ad esempio il prezzo fisso) possano esser fornite in modo efficiente e competitivo. Un prezzo fisso, se non associato ad una durata minima contrattuale, si configurerebbe infatti come un'opzione a favore del cliente, opzione che necessariamente costerebbe di più rispetto a un reciproco impegno di prezzo e di durata contrattuale (eventualmente anche con penali di uscita ragionevoli).



## ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER

Facciamo inoltre in tal senso notare l'eccessiva asimmetria tra il tempo previsto per l'esercizio del recesso da parte del cliente e quello invece da parte del fornitore (6 mesi), tempo quest'ultimo che potrebbe auspicabilmente essere ridotto a 3 mesi.

Tali considerazioni risultano ancor più cogenti in presenza di contratti di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale abbinati a contratti aventi per oggetto altre tipologie di servizi/prestazioni. **Auspichiamo quindi che le disposizioni relative al recesso possano essere contrattualmente determinate dalla società di vendita, anche al fine di determinare una congruità tra durata contrattuale ed economicità dei servizi** e delle eventuali prestazioni ulteriori erogati/e dal fornitore.

Riteniamo inoltre doveroso cogliere l'occasione per proporre l'idea di una **futura standardizzazione della disciplina del recesso all'interno del Sistema Informativo Integrato**. La proposta, concretamente, si potrebbe articolare nei seguenti passi:

- il venditore entrante comunica al momento della richiesta di *switching* al SII il possesso della dichiarazione di recesso del cliente finale;
- il SII trasmette automaticamente l'informazione del recesso al venditore uscente, che fornisce un riscontro direttamente al SII, e quest'ultimo trasmetterà l'esito al venditore entrante.

**Riteniamo che la gestione del processo all'interno del SII comporterebbe la riduzione dei casi in cui la pratica del recesso non va a buon fine**, ad esempio per mail/PEC errate o non pervenute. Riteniamo inoltre fondamentale anche per questo processo una gestione centralizzata in capo a un unico operatore (appunto il SII), in modo da evitare ai venditori di doversi confrontare con una pluralità di soggetti in relazione a ciascun punto di prelievo.

Nel medio termine reputiamo però utile che l'Autorità approfitti del processo di consultazione in corso per aggiornare alcune tempistiche connesse alla disciplina del recesso.

In particolare auspichiamo che siano prese in considerazione anche le seguenti azioni:

- riduzione della tempistica di 6 mesi di cui all'art. 6 della Deliberazione 144/07: riteniamo opportuno prevedere che, almeno per i clienti non domestici, il tempo di preavviso per l'esercizio del diritto di recesso da parte dell'esercente possa essere ridotto a 3 mesi;
- adeguamento per il settore del gas naturale delle tempistiche relative ai processi di trasferimento e cessione di capacità di trasporto in analogia ai tempi di *switching*/recesso contrattuale.

Segnaliamo infine che l'introduzione delle modifiche proposte dal Documento comporterebbe la



## **ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER**

necessità di **lasciare al venditore uscente la facoltà di inviare o meno la risoluzione contrattuale**. Tale processo, così come strutturato, oltre ad essere incompatibile con le nuove tempistiche proposte, nella maggioranza dei casi esporrebbe il cliente finale al rischio di ritrovarsi nel mercato di maggior tutela senza averne espresso l'effettiva volontà. Tale fenomeno potrebbe infatti verificarsi nel caso in cui il venditore uscente abbia richiesto lo switch-out e:

- il venditore entrante annulli la richiesta di switching per morosità del cliente;
- lo switching da parte del venditore entrante non vada a buon fine.

### **Considerazioni di dettaglio**

#### ***TERMINE DI PREAVVISO PER ESERCIZIO DEL DIRITTO DI RECESSO***

#### ***Q1. Quali problematiche si ravvisano in caso di armonizzazione tra tempi di preavviso e tempi di switching?***

La nuova disciplina proposta, seppur finalizzata a incrementare il tasso di switch dei clienti e la concorrenza, avrebbe effetti negativi importanti: le tempistiche proposte comporterebbero infatti un aggravio dei costi operativi lato esercenti la vendita (in futuro i fornitori dovranno far fronte a un numero crescente di richieste, da espletare in un arco di tempo limitato e con scarsa possibilità di pianificazione).

Inoltre la criticità maggiore nella riduzione del tempo di recesso dei clienti, domestici e non domestici, sta nel fatto che, prevedendo il Sistema Indennitario per quanto riguarda il calcolo del Cmor che il valore dell'indennizzo sia pari al valore minimo tra il credito e il valore medio degli importi fatturati con riferimento a 2 mesi di erogazione della fornitura (termine  $Fatt_{bim}$ ), non sarebbe possibile attivare il Sistema Indennitario per la richiesta di Cmor nei confronti dei clienti morosi, nei casi in cui un cliente sfrutti in maniera opportunistica la possibilità di recedere in sole tre settimane, in quanto i due mesi di fornitura per il calcolo della formula non esisterebbero, e il valore di  $Fatt_{bim}$  sarebbe sempre pari a zero e conseguentemente il Cmor. La possibilità di uscita rapida da un contratto di fornitura in essere potrebbe quindi incentivare il pericoloso "turismo energetico" che per anni si è invece cercato di combattere e che con l'istituzione del SI si è riusciti perlomeno a contenere.

#### ***Q2. Si concorda con la riduzione delle tempistiche di preavviso di recesso, in particolare con riferimento ai clienti non domestici?***

#### ***Q3. Si condivide l'orientamento dell'Autorità di intervenire in materia di preavviso con riferimento ai clienti per i quali si applica attualmente la regolazione del recesso? Se no, per quali clienti dovrebbe essere definito l'intervento dell'Autorità?***



## **ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER**

Come anticipato nelle considerazioni di carattere generale, **si ritiene che il tempo minimo per il recesso non dovrebbe essere ulteriormente ridotto.**

Disincentivare contratti di brevissima durata migliora il mercato, perché rende effettiva la possibilità del cliente di valutare la qualità commerciale del venditore prescelto e dei servizi offerti e di verificare le fatture sulla base di misure effettive. Un cliente, soprattutto non domestico, che recede dopo appena tre settimane potrebbe anche non aver ricevuto nemmeno una fattura dal suo venditore, e obbedirebbe a meccanismi di mercato esclusivamente basati sui prezzi. Un tempo di permanenza con lo stesso fornitore troppo breve impedirebbe infatti al venditore di dimostrare la serietà dello stesso e l'efficacia del servizio erogato, nonché l'instaurarsi di un rapporto di fiducia tra le parti, e renderebbe vani gli sforzi fatti dai venditori per migliorare costantemente la qualità dei servizi da offrire ai clienti, tra cui ad esempio il customer care o i propri call center.

Segnaliamo inoltre che i clienti non domestici comportano ulteriori criticità, soprattutto per quanto riguarda l'acquisto della commodity e in particolare nel settore del gas. Nel settore del gas naturale infatti il processo di armonizzazione non potrebbe comunque esaurirsi con l'allineamento delle tempistiche citate nel DCO. Le tempistiche attualmente vigenti per l'acquisizione della capacità risulterebbero incoerenti con la disciplina che regola i tempi di switching e recesso: il termine ultimo per la richiesta di trasferimento di capacità è fissato infatti al 5° giorno lavorativo M-1 e l'esito viene fornito dal trasportatore all'UdB entro il 13° giorno lavorativo del mese M-1, dunque successivamente al termine ultimo previsto per chiedere lo switching su rete di distribuzione che è fissato al 10° giorno del mese M-1.

Sottolineiamo come tale incoerenza di tempistiche potrebbe peraltro generare il rischio di non avere la capacità per rifornire il cliente finale e quindi:

- 1) che i prelievi allocati all'UdB superino quelli massimi consentiti in relazione alla capacità di trasporto associata, con la conseguente applicazione delle penali previste dalla normativa in essere, oppure,
- 2) che non vi sia proprio la capacità per la chiusura della filiera e accedere alla fornitura del cliente finale.

L'Autorità dovrebbe pertanto anche prescrivere alle imprese di trasporto di modificare il proprio Codice di Rete, facendo sì che le tempistiche relative ai processi di trasferimento e cessione di capacità divengano pienamente coerenti con quelle previste dalla Delibera 258/2015 e dalle future disposizioni sulla disciplina del recesso.

***Q4. Si condivide l'orientamento dell'Autorità di modificare il termine ultimo per la comunicazione di risoluzione contrattuale/cessazione amministrativa per cambio fornitore?***

Condividiamo.

Esclusivamente per i casi di cambio fornitore, riteniamo che la disciplina relativa al mercato libero non debba prevedere obbligatoriamente l'invio della comunicazione di risoluzione contrattuale.



## ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER

L' esercente la vendita entrante a valle di opportune verifiche potrebbe annullare il processo di switching, ovvero la procedure di switching potrebbero non andare a buon fine e quindi:

- il cliente si ritroverebbe a far parte del corrispondente servizio di tutela/ultima istanza senza averne effettuato esplicita richiesta;
- le aziende si ritroverebbero di conseguenza a far fronte a numerosi reclami di clienti che solleciterebbero il ritorno al mercato libero.

### **MODALITÀ PER L'ESERCIZIO DEL DIRITTO DI RECESSO**

***Q5. Quale forma alternativa a quella scritta potrebbe essere utilizzata per l'esercizio del diritto di recesso? Si ritiene in particolare che, qualora fossa definita una forma alternativa, sia preferibile prevedere una unica modalità alternativa di invio del recesso?***

In generale riteniamo che la forma in cui debba esser esercitato il recesso dal cliente nei confronti del venditore e dal venditore nei confronti dei clienti dovrebbe essere scritta, o perlomeno derivante da libera contrattazione delle parti. In linea di principio riteniamo che le stesse forme devono essere previste sia per la stipula che per il recesso del contratto.

La forma scritta secondo noi potrebbe diventare totalmente interattiva attraverso il servizio di pre-check fornito dal SII: come pensato già dall'Autorità, sarebbe utile poter leggere la ragione sociale della controparte commerciale uscente, altresì sarebbe ancora più funzionale che attraverso tale strumento il venditore entrante, oltre a dichiarare che contestualmente alla richiesta di pre-check ha sottoscritto un contratto di fornitura con tal cliente (dichiarazione già prevista dalla normativa), autorizzi il SII, a seguito di pre-check positivo, a notificare alla controparte commerciale uscente la suddetta dichiarazione e che a decorrere dalla data X il contratto di fornitura sarà "switchato" (al fine di ottemperare a questa informazione lasciando la possibilità per il venditore di eseguire un pre-check senza limiti temporali, sarà necessario inserire nella richiesta di pre-check anche la data di switch che intende richiedere).

Una tale configurazione consentirebbe di minimizzare la complessità derivante dalle nuove disposizioni relative alla facoltà di revoca, permettendo una corrispondenza tra la revoca della richiesta di switching e quella del recesso stesso.

***Q6. Si condivide che anche per i clienti non domestici sia l'esercente la vendita entrante a dover trasmettere il recesso all'esercente la vendita uscente? Se no, spiegarne il motivo.***

Tale proposta garantirebbe una maggiore omogeneità dei flussi di informazione, definendo per gli stessi un unico interlocutore, e uniformando le disposizioni relative ai clienti domestici con quelle relative ai non domestici.

Tuttavia in prospettiva futura ribadiamo semmai i maggiori benefici di articolare il processo per il tramite del SII, come già descritto nelle considerazioni generali.



## **ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER**

***Q7. Si condivide l'intervento di integrazione delle informazioni verificabili nell'ambito del servizio di pre-check? Se no, spiegarne il motivo.***

Condividiamo pienamente e auspichiamo che venga attuato al più presto, poiché consentirebbe agli operatori di agevolare notevolmente le procedure amministrative, soprattutto in fase di acquisizione dei nuovi clienti.

In più riteniamo necessario prevedere la possibilità di fruire di tali informazioni anche nell'ambito dell'applicazione delle disposizioni di cui alla Parte IV dell'Allegato alla Delibera 153/2012/R/com per favorire il corretto ripristino della situazione del cliente finale.

Sarebbe inoltre auspicabile che il servizio di pre-check venisse integrato anche con l'informazione sulla data di fine del contratto in essere con il precedente fornitore. Questa informazione, rilevante soprattutto per le medie tensioni e le basse tensioni ad esse connesse (ossia ricomprese nello stesso contratto), eviterebbe di incorrere nelle penali derivanti da un errato recepimento delle tempistiche.

Altrettanto utile sarebbe l'inserimento dei dati relativi allo stato di morosità di un cliente, dati oggi forniti in fase di richiesta di switching.

Riteniamo che anticipare la messa a disposizione di questi dati possa essere un beneficio sia per il cliente finale sia per il venditore entrante. Così facendo infatti verrebbe meno l'incertezza oggi legata alla "possibilità di revoca della richiesta di switching per morosità", anche perché il venditore entrante potrebbe procedere alle valutazioni del caso prima dell'invio della richiesta.

Infine segnaliamo l'importanza di poter effettuare interrogazioni massive nell'utilizzo del servizio pre-check, soprattutto qualora non venisse accolta la proposta di invio di recesso automatico attraverso il SII.

***Q8. Si ritengono necessari ulteriori interventi in materia di modalità per l'esercizio del diritto del recesso?***

Rimandiamo a quanto finora segnalato, in particolare alla risposta al quesito Q5.

### **ULTERIORI MODIFICHE ALLA REGOLAZIONE DEL RECESSO**

***Q9. Si intravedono criticità nella mancata previsione della comunicazione del recesso in caso di cessazione della maggior tutela? Se sì, indicarle.***

Non intravediamo criticità in merito alla mancata comunicazione del recesso in caso di cessazione della maggior tutela. Riteniamo anzi che il venir meno dell'obbligo di comunicazione possa produrre effetti positivi sul fronte dell'operatività degli esercenti la vendita.



## ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER

**Q10. Si intravedono criticità nella mancata previsione della comunicazione del recesso in caso di cessazione della salvaguardia? Se sì, indicarle.**

Non intravediamo criticità in merito alla mancata comunicazione del recesso in caso di cessazione della salvaguardia. Riteniamo anzi che il venir meno dell'obbligo di comunicazione possa produrre effetti positivi sul fronte dell'operatività degli esercenti la vendita.

### **TEMPISTICHE**

**Q11. Si intravedono criticità relativamente ai tempi di entrata in vigore descritti? Se sì, indicarle.**

Riteniamo imprescindibile che gli operatori abbiano a disposizione le tempistiche necessarie al fine di adeguarsi alle nuove disposizioni.

In tal senso, anche alla luce delle implementazioni di carattere regolatorio già in corso, si ritiene che l'entrata in vigore del prossimo provvedimento in materia di recesso non possa essere precedente al 1° Ottobre 2016.

Ciò anzitutto per evitare extracosti di coperture sui contratti in essere e permettere agli operatori di avere i tempi tecnici di intervento sui sistemi informatici, ma ancora di più per permettere l'adeguamento del Sistema Informativo Integrato e del Sistema Indennitario.

Una proroga della data di inizio consentirebbe anche all'Autorità di procedere contestualmente con le richieste di armonizzazione delle tempistiche relative ai processi di trasferimento e cessione di capacità in precedenza illustrate, definendo termini per l'entrata in vigore delle stesse che siano allineati a quelli relativi alla modifica della disciplina del recesso.

Restando comunque a disposizione per qualsiasi chiarimento nonché futura occasione di confronto in merito, rinnoviamo tutti i nostri migliori saluti.



Paolo Ghislandi