

**DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE
705/2022/R/EEL**

**PRIMI ORIENTAMENTI IN MERITO ALLA RIFORMA DEL PROCESSO DI
CAMBIO FORNITORE “IN 24 ORE” NEL SETTORE ELETTRICO, DA
ATTUARE ENTRO L’1 GENNAIO 2026, AI SENSI DEL DECRETO
LEGISLATIVO 8 NOVEMBRE 2021, N.210**

*Documento per la consultazione
Mercato di incidenza: energia elettrica*

20 dicembre 2022

Premessa

Con il presente documento per la consultazione l’Autorità delinea i primi orientamenti in merito alla riforma del processo di cambio fornitore che preveda delle tempistiche di processo non superiori alle 24 ore di un giorno lavorativo, riducendo al minimo i tempi di cambio, al fine di incoraggiare i clienti finali a cercare offerte energetiche migliori e cambiare fornitore, stimolando la concorrenza fra gli operatori.

In particolare, il presente documento per la consultazione, attua le disposizioni di cui all’articolo 7 del decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 210.

*I soggetti interessati sono invitati a far pervenire all’Autorità, per iscritto, possibilmente in formato elettronico, le loro osservazioni e le loro proposte entro e non oltre il **3 febbraio 2023**.*

I soggetti che intendono salvaguardare la riservatezza o la segretezza, in tutto o in parte, della documentazione inviata sono tenuti a indicare quali parti della propria documentazione sono da considerare riservate.

Le osservazioni possono essere trasmesse unicamente attraverso il servizio interattivo messo a disposizione sul sito internet dell’Autorità www.arera.it o, in alternativa, all’indirizzo pec istituzionale protocollo@pec.arera.it.

Si fa riferimento all’Informativa sul trattamento dei dati personali, punto 1, lett. b) e c) in merito alla pubblicazione e alle modalità della pubblicazione delle osservazioni e si invitano i soggetti interessati a seguire le indicazioni ivi contenute, in particolare in relazione ad eventuali esigenze di riservatezza.

Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente
Direzione Mercati Retail e Tutele dei consumatori di energia
Unità SII, Processi e Monitoraggio

Piazza Cavour 5 – 20121 Milano

tel. 02.655.65.608

fax 02.655.65.265

e-mail: mercati-retail@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. Base giuridica e finalità del trattamento

a. Trattamento dei dati personali raccolti in risposta alle consultazioni

Si informa che i dati personali trasmessi partecipando alla consultazione pubblica saranno utilizzati da ARERA, (Titolare del trattamento), nei modi e nei limiti necessari per svolgere i compiti di interesse pubblico e per adottare gli atti di sua competenza ai sensi della normativa vigente, con l'utilizzo di procedure anche informatizzate. Il trattamento è effettuato in base all'articolo 6, par. 1 lett. e) del GDPR.

b. Pubblicazione delle osservazioni

Le osservazioni pervenute possono essere pubblicate sul sito internet di ARERA al termine della consultazione. I partecipanti alla consultazione possono chiedere che, per esigenze di riservatezza, i propri commenti siano pubblicati in forma anonima. Una generica indicazione di confidenzialità presente nelle comunicazioni trasmesse non sarà considerata una richiesta di non divulgare i commenti.

I partecipanti alla consultazione che intendono salvaguardare la riservatezza o la segretezza, in tutto o in parte, delle osservazioni e/o documentazione inviata, sono tenuti ad indicare quali parti delle proprie osservazioni e/o documentazione sono da considerare riservate e non possono essere divulgate. A tal fine, i partecipanti alla consultazione sono tenuti a trasmettere una versione non confidenziale delle osservazioni destinata alla pubblicazione.

c. Modalità della pubblicazione

In assenza delle indicazioni di cui al punto b) della presente Informativa (richiesta di pubblicazione in forma anonima e/o divulgazione parziale), le osservazioni sono pubblicate in forma integrale unitamente alla ragione sociale/denominazione del partecipante alla consultazione. La ragione sociale/denominazione del partecipante alla consultazione che contenga dati personali è oscurata. Sono altresì oscurati tutti i dati personali contenuti nel corpo del contributo inviato e che possano rivelare l'identità di persone fisiche identificate o identificabili. I dati personali delle persone fisiche che rispondono alla consultazione nella loro capacità personale sono oscurati. Sono altresì oscurati tutti i dati personali contenuti nel corpo del contributo inviato e che possano rivelare l'identità del partecipante alla consultazione.

2. Modalità del trattamento e periodo di conservazione dei dati

Dei dati personali possono venire a conoscenza i Capi delle Strutture interessate dall'attività di regolamentazione cui è riferita la consultazione, nonché gli addetti autorizzati al trattamento. I dati 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. Tali dati saranno conservati per un periodo massimo di 5 anni.

3. Comunicazione e diffusione dei dati

I dati non saranno 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.

4. Titolare del Trattamento

Titolare del trattamento è ARERA, con sede in Corso di Porta Vittoria, 27, 20122, Milano, e-mail: info@arera.it, PEC: protocollo@pec.arera.it, centralino: +39 02655651.

5. Diritti dell'interessato

Gli interessati possono esercitare i diritti di cui agli articoli 15-22 del GDPR rivolgendosi al Titolare del trattamento agli indirizzi sopra indicati. Il Responsabile della Protezione dei Dati personali dell'Autorità è raggiungibile al seguente indirizzo: Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, Via dei Crociferi, 19, 00187, Roma, e-mail: rpd@arera.it.

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

1	INTRODUZIONE	6
2	IL PROCESSO DI CAMBIO FORNITORE E IL SERVIZIO DI <i>PRE-CHECK</i> NEL SETTORE ELETTRICO	7
3	PRIMI ORIENTAMENTI IN MERITO AI PRINCIPALI ASPETTI DI INNOVAZIONE NEL PROCESSO DI <i>SWITCHING</i> E NEL SERVIZIO DI <i>PRE-CHECK</i> NEL SETTORE ELETTRICO	13
4	TEMPISTICHE E MODALITÀ DI IMPLEMENTAZIONE.....	17

1 Introduzione

- 1.1 Il decreto legislativo 8 novembre 2021, n.210 (di seguito: decreto legislativo 210/2021) ha recepito nell'ordinamento nazionale la direttiva europea 2019/244 relativa a norme comuni per il mercato interno dell'energia elettrica, declinando all'articolo 7 il diritto per i clienti finali a cambiare fornitore.
- 1.2 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 le opportunità di offerte commerciali più vantaggiose presenti sul mercato.
- 1.3 Il presente documento per la consultazione, in attuazione di quanto disposto dall'articolo 7, comma 3, del decreto legislativo 210/2021 è finalizzato all'adozione di uno o più atti regolatori idonei a garantire che, al più tardi a far data dal 1° gennaio 2026, sia assicurato il diritto dei clienti a cambiare fornitore entro ventiquattro ore dalla richiesta.
- 1.4 Garantire il funzionamento efficiente del mercato è un obiettivo primario dell'Autorità e in tale ambito si inseriscono i primi orientamenti delineati nel presente documento per la consultazione, che perseguono l'obiettivo *OS23* del Quadro Strategico 2022 – 2025 adottato dall'Autorità, per la promozione di un funzionamento efficiente e partecipato dei mercati retail, attraverso la riduzione delle tempistiche di cambio fornitore.
- 1.5 Pertanto, nel presente documento per la consultazione, a seguito di una breve disamina delle caratteristiche rilevanti delle attuali modalità di gestione del processo di cambio fornitore e del servizio di *pre-check* ad esso finalizzato, sono illustrati i primi orientamenti relativi agli aspetti di innovazione che si intendono apportare al processo di *switching*, con la finalità di adeguarlo al contesto evoluto del mercato retail dell'energia e al fine di assicurare il raggiungimento dell'obiettivo di eseguire il processo di cambio fornitore in 24 ore, come previsto dal decreto legislativo 210/2021.

2 Il processo di cambio fornitore e il servizio di *pre-check* nel settore elettrico

Il processo di cambio fornitore

- 2.1 In caso di cambio fornitore, un cliente finale non subisce l'interruzione del servizio, non sostiene costi aggiuntivi¹ e non deve comunicare il recesso al precedente fornitore². Queste condizioni, nel contesto di evoluzione e sviluppo del mercato retail dell'energia elettrica, hanno consentito negli ultimi anni un costante e progressivo aumento del tasso di cambio fornitore³, per ogni categoria di cliente.
- 2.2 Il processo di cambio fornitore nel settore elettrico è disciplinato dalla deliberazione 487/2015/R/eel e relativi Allegati.
- 2.3 Con la citata deliberazione 487/2015/R/eel l'Autorità ha definito la regolazione del cambio fornitore attraverso l'utilizzo del Sistema Informativo Integrato (di seguito: SII) nel caso di punti di prelievo attivi, unitamente alla gestione della risoluzione contrattuale e all'attivazione dei servizi di ultima istanza.
- 2.4 Tra gli aspetti più rilevanti della nuova regolazione introdotta con la deliberazione 487/2015/R/eel si evidenziano, in sintesi, i seguenti:
 - la radicale modifica di assetto del mercato che prevede l'attribuzione al SII (e non più all'impresa distributrice) della responsabilità di esecuzione del cambio di fornitore e dell'attivazione dei servizi di ultima istanza;
 - la riduzione delle tempistiche di cambio fornitore a tre settimane: la richiesta di *switching* avente decorrenza il primo giorno del mese può essere formulata fino al giorno 10 del mese precedente;
 - la definizione di un unico processo, indifferenziato per tempistiche di esecuzione, nei casi in cui l'utente del dispacciamento richiedente

¹ Sul tema dei costi aggiuntivi, a livello comunitario, la distinzione degli oneri di recesso anticipato da altri oneri per cambio del venditore nel caso di contratti di fornitura di energia elettrica è stata esplicitata per la prima volta nell'ambito della direttiva 2019/944. Una più ampia trattazione dell'argomento è presente nel documento per la consultazione 668/2022/R/com, recentemente pubblicato dall'Autorità.

² Ai sensi dell'Allegato A alla deliberazione 302/2016/R/com, come integrata e modificata, in caso di richiesta di *switching* con esito positivo, il SII provvede a notificare il recesso entro 1 (un) giorno lavorativo dal ricevimento della medesima richiesta ai soggetti interessati.

³ <https://www.arera.it/it/dati/mr/switchbar.htm>

manifesti la volontà di avvalersi o meno del cosiddetto “*switching con riserva*”⁴.

- 2.5 Dal punto di vista tecnico, nel contesto del mercato italiano, il processo di cambio fornitore identifica 2 fattispecie diverse: la variazione della controparte commerciale senza variazione dell’utente del dispacciamento e la variazione dell’utente del dispacciamento, con o senza variazione della controparte commerciale; in entrambi i casi, è l’utente del dispacciamento che presenta la richiesta al SII.
- 2.6 La variazione della controparte commerciale senza variazione dell’utente del dispacciamento è attualmente denominata “aggiornamento della controparte commerciale per cambio fornitore”, e non è considerata tecnicamente uno *switching*, in quanto non ha impatto sui contratti di dispacciamento e trasporto dell’utente del dispacciamento associato al punto di prelievo; per tale ragione, non ha impatti nemmeno sul *settlement*.
- 2.7 La variazione dell’utente del dispacciamento, con o senza variazione della controparte commerciale, è denominata “procedura di *switching* per cambio fornitore” (di seguito: *switching*). Lo *switching*, infatti, è definito come la successione di un utente del dispacciamento a un altro sullo stesso punto di prelievo attivo.
- 2.8 La “prospettiva di sistema” che vede il cambio fornitore (in termini di modifica della controparte commerciale) solo in presenza di uno *switching*, è quindi diversa da quella del cliente finale, per il quale il cambio fornitore si realizza ogni qual volta avviene il cambio di controparte commerciale, con cui ha sottoscritto il contratto di fornitura, indipendentemente dall’impatto che tale nuovo contratto ha sui contratti di dispacciamento e di trasporto.
- 2.9 In caso di *switching*, la data di decorrenza del nuovo contratto di fornitura è di norma il primo giorno del mese e la richiesta deve essere effettuata entro il giorno 10 del mese antecedente, tuttavia, già oggi sono previsti due casi specifici in cui la data di *switching* può essere qualsiasi giorno del mese (*switching infra-mese*), e sono: il caso di voltura contrattuale con *switching*, di cui alla deliberazione 135/2021/R/eel, e il caso in cui il nuovo contratto di fornitura con il cliente finale sia stato stipulato a seguito dell’attivazione dei servizi di ultima istanza ai sensi del Titolo III del TIMOE, a seguito di risoluzione dei contratti di dispacciamento e trasporto per inadempimento

⁴ Per *switching* con riserva si intende la facoltà per l’utente del dispacciamento di ritirare la richiesta di *switching* una volta note alcune informazioni relative al punto di prelievo in tema di morosità (presenza di richieste di sospensione della fornitura) e propensione al cambio di fornitore (numero di richieste di *switching* presentate).

dell'utente, di cui alla deliberazione 37/2020/R/eel. A tale riguardo, si evidenzia che in considerazione dei livelli di prezzo applicati dagli esercenti i servizi di ultima istanza, con particolare riferimento al servizio di salvaguardia, è in corso una valutazione da parte dell'Autorità per estendere la possibilità di accedere alla procedura di *switching infra-mese* a tutti i clienti finali serviti nell'ambito del servizio di salvaguardia.

- 2.10 Con riferimento agli impatti sul *settlement* in caso di *switching* con decorrenza diversa dal primo giorno del mese a seguito di risoluzione dei contratti di dispacciamento e trasporto per inadempimento dell'utente, con la deliberazione 553/2016/R/eel l'Autorità ha previsto che Terna, nel determinare l'energia elettrica attribuita convenzionalmente a ciascun utente del dispacciamento (compresa l'energia attribuita ai punti di illuminazione pubblica), consideri la corretta ripartizione dei quantitativi di energia elettrica dei punti di prelievo interessati dalla risoluzione contrattuale.
- 2.11 Per la finalità di cui al precedente paragrafo 2.10, il SII rettifica i *coefficienti di ripartizione del prelievo dell'utente* (CRPU) successivamente alla loro determinazione *ex-ante*, calcolando i valori corretti di CRPU risultanti dalla somma, in ogni giorno del mese, dei *coefficienti di ripartizione del prelievo di ciascun punto di prelievo* (CRPP) effettivamente associato a ciascun utente del dispacciamento interessato; ciò comportando che i CRPU possano assumere valori diversi nei giorni del mese, in corrispondenza delle diverse configurazioni anagrafiche dei punti di prelievo risultanti dagli *switching* intercorsi.
- 2.12 In caso di richiesta di *switching*, oltre ad alcuni controlli di carattere formale, il SII effettua una verifica di congruità del livello della garanzia prestata a Terna da parte dell'utente del dispacciamento⁵, in relazione al mercato che l'utente intende servire. Ciascun utente del dispacciamento può, infatti, presentare richiesta di *switching* esclusivamente per i punti di prelievo per i quali sia stata preventivamente prestata garanzia a Terna, e la cui acquisizione, pertanto, non comporta per l'utente il superamento della capacità massima del proprio contratto di dispacciamento in prelievo.
- 2.13 La richiesta di *switching* può essere revocata per ripensamento del cliente finale (domestico) nel caso in cui tale opzione venga esercitata prima del

⁵ Con la delibera 272/2019/R/gas, l'Autorità ha adottato le disposizioni funzionali all'estensione della verifica *ex ante* del valore di Potenza Media Annua (PMA) con riferimento alle richieste di *switching* presentate da ciascun utente del dispacciamento.

termine ultimo per la presentazione della richiesta di *switching*, in relazione alla data di decorrenza del nuovo contratto.

- 2.14 Come accennato al precedente paragrafo 2.4, la regolazione prevede, infine, la possibilità anche per l'utente del dispacciamento di revocare la richiesta di *switching* una volta note alcune informazioni relative al punto di prelievo, in tema di morosità e propensione al cambio fornitore, successivamente al termine ultimo per la presentazione della richiesta medesima.
- 2.15 In particolare, nel caso in cui l'utente del dispacciamento richiedente abbia manifestato la volontà di avvalersi della possibilità di esercizio di revoca dello *switching*, le informazioni fornite all'utente medesimo, di cui al comma 6.4 del TIMOE, sono le seguenti:
- a) se il punto di prelievo risulta sospeso a seguito di una richiesta di sospensione della fornitura per morosità;
 - b) se per il medesimo punto sia eventualmente in corso una richiesta di indennizzo;
 - c) il mercato di provenienza del punto, distinguendo tra mercato libero e servizi di ultima istanza;
 - d) le date delle eventuali richieste di sospensione, al netto di quelle revocate per motivi diversi dal pagamento, oltre a quella eventualmente in corso, presentate negli ultimi 12 mesi precedenti la data della richiesta di *switching* in corso;
 - e) le date delle eventuali richieste di *switching*, oltre a quella eventualmente in corso, eseguite negli ultimi 12 mesi precedenti la data della richiesta di *switching* in corso;
 - f) l'eventuale indicazione, per il punto proveniente dal servizio di salvaguardia, che il servizio è stato attivato a seguito di risoluzione del contratto di dispacciamento e trasporto dell'utente.
- 2.16 Le informazioni di cui alle lettere a) e d) del precedente paragrafo 2.15 sono fornite dall'impresa distributrice al SII, che attualmente non gestisce tali informazioni, con un impiego di tempi tecnici di gestione della revoca della richiesta di *switching* complessivamente pari a 7 giorni lavorativi⁶.
- 2.17 Tuttavia, in vista anche dell'evoluzione riguardante il processo di *switching* ai sensi del decreto legislativo 210/2021, di cui al presente documento per la consultazione, con la deliberazione 638/2022/R/eel di recente approvazione,

⁶ Le tempistiche per la gestione della revoca di una richiesta di *switching* sono descritte all'Articolo 11 dell'Allegato A alla deliberazione 487/2015/R/eel.

l’Autorità ha centralizzato in ambito SII, con decorrenza 1° dicembre 2023, la gestione delle richieste di sospensione per morosità della fornitura di energia elettrica, in ragione del notevole impatto di tale attività sul processo di *switching*, in termini di riduzione degli oneri in capo alle imprese distributrici e di riduzione delle tempistiche di processo.

Il servizio di pre-check

- 2.18 Con la deliberazione 82/2014/R/eel l’Autorità ha introdotto nell’ambito del SII il servizio di *pre-check*, funzionale alla verifica dell’abbinamento tra il codice POD associato ad un punto di prelievo e i dati identificativi del cliente finale titolare del punto, finalizzata alla corretta presentazione della richiesta di *switching*.
- 2.19 La verifica delle informazioni relative al codice POD e ai dati identificativi del cliente finale ad esso associato ha avuto particolare rilevanza nelle prime fasi di popolamento e aggiornamento del Registro Centrale Ufficiale (RCU) del SII; tuttavia, risponde ancora all’esigenza di avere a disposizione uno strumento propedeutico alla corretta presentazione delle richieste di *switching*.
- 2.20 Al servizio di *pre-check* hanno accesso esclusivamente gli utenti accreditati al SII in qualità di controparti commerciali e può essere consultato solo a valle della conclusione di un nuovo contratto di fornitura con il cliente finale.
- 2.21 Nel corso degli anni, in linea con l’evoluzione del contesto regolatorio in materia di *switching*, le informazioni fornite al richiedente il servizio di *pre-*

check da parte del SII, in caso di esito positivo della verifica, sono aumentate e, attualmente, sono le seguenti:

- a) la conferma della correttezza dell'abbinamento indicato;
- b) il POD del punto di prelievo oggetto della verifica e i dati identificativi del cliente finale titolare di tale punto;⁷
- c) l'eventuale data di 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 e relativo indirizzo di posta elettronica certificata, per i soli punti serviti nel mercato libero;⁸
- e) i dati dei CRPP di ciascun POD, di cui dell'articolo 18 del TIS, relativi al mese di decorrenza dello *switching* e al mese successivo;
- f) l'indicazione relativa alla risoluzione contrattuale, desumibile dalla comunicazione ricevuta dal SII ai sensi dei commi 19.3 e 20.1 del medesimo TIMOE;
- g) il dato della Potenza Media Annuale del punto di prelievo oggetto della verifica.

2.22 Con riferimento al servizio di *pre-check* sono pervenuti agli uffici dell'Autorità alcune comunicazioni da parte delle principali associazioni di settore, anche sotto forma di lettere inter-associative, volte a fornire elementi relativi all'esigenza di un efficientamento del processo di contrattualizzazione dei clienti attraverso un'evoluzione del servizio di *pre-check*.

2.23 In particolare, nelle comunicazioni di cui al precedente paragrafo 2.22 viene auspicato che il servizio di *pre-check*, oltre a mantenere la funzionalità di verifica dei dati, possa diventare un servizio finalizzato anche ad agevolare la

⁷ Tali dati vengono restituiti dal SII in quanto la richiesta ha esito positivo anche nel caso in cui l'utente inserisca una richiesta contenente non più di 2 caratteri alfanumerici non corretti.

⁸ Tale informazione è stata inserita con la delibera 302/2016/R/com al fine di facilitare le operazioni di invio del recesso dalla parte della controparte commerciale entrante alla controparte commerciale uscente.

fase di contrattualizzazione del cliente e a snellire la procedura di *switching*, sostanzialmente prevedendo:

- a) la possibilità di richiedere il servizio anche in una fase anticipata rispetto alla conclusione del contratto, previo consenso esplicito del cliente finale;
- b) l'arricchimento del set informativo con alcune informazioni di carattere sia tecnico, quali la potenza impegnata, l'uso della fornitura, il tipo di misuratore, sia commerciale, in particolare con riferimento alle informazioni che vengono messe a disposizione in caso di richiesta di "switching con riserva".

3 Primi orientamenti in merito ai principali aspetti di innovazione nel processo di switching e nel servizio di pre-check nel settore elettrico

- 3.1 La direttiva europea 2019/244 con riferimento all'intero processo di cambio fornitore ha enucleato in maniera esplicita la procedura tecnica di cambio fornitore "consistente nella registrazione di un nuovo fornitore in un punto di misura presso l'operatore di mercato", constatando che, grazie alla "maggiore diffusione delle tecnologie dell'informazione, entro il 2026, dovrebbe in genere essere possibile completare (la procedura tecnica, ndr) entro 24 ore, in qualsiasi giorno lavorativo". La medesima direttiva continua affermando che "altri passaggi della procedura di cambio fornitore devono essere ultimati prima dell'avvio della corrispondente procedura tecnica", in modo che "la durata totale della procedura di cambio del fornitore non dovrebbe superare le tre settimane a partire dalla richiesta da parte del consumatore".
- 3.2 Con riferimento alla diffusione delle tecnologie dell'informazione giova evidenziare che, per quanto riguarda la rilevazione e la messa a disposizione dei dati di misura, in considerazione dello stato avanzato di installazione di sistemi di *smart metering* di seconda generazione (SM2G) – risultano attualmente installati circa 26 milioni di SM2G, per i quali è prevista la rilevazione e la messa a disposizione giornaliera dei dati di misura – e, in considerazione del fatto che la rimanente quota di misuratori è costituita per la quasi totalità da misuratori elettronici di prima generazione, che

- consentono la telelettura della misura, non si ravvedono particolari problematiche nella gestione ordinaria delle misure di *switching* infra-mese.
- 3.3 Il decreto legislativo 210/2021 di recepimento della direttiva europea 2019/244 ha sostanzialmente replicato, implementando nell'ordinamento nazionale, la medesima impostazione di cui al precedente paragrafo 3.1.
 - 3.4 Sulla base di quanto stabilito nel decreto legislativo 210/2021, un primo orientamento generale è quello di snellire la procedura tecnica di cambio fornitore, cioè la procedura che si attiva con la richiesta di cambio fornitore al SII, eliminando la possibilità di effettuare una richiesta di "*switching con riserva*", come attualmente previsto ai sensi del comma 6.3 del TIMOE.
 - 3.5 In particolare, la richiesta di cambio fornitore al SII, costituirà la fase finale del processo di cambio fornitore, rendendo possibile un sensibile accorciamento dell'intervallo temporale tra la data in cui è effettuata la richiesta al SII e la data di decorrenza del nuovo contratto; intervallo temporale che sarà sicuramente più breve dell'intervallo attuale e potrà arrivare ad un minimo di 24 ore in un giorno lavorativo a determinate condizioni, facendo in modo che l'intero processo, a partire dalla sottoscrizione del contratto da parte del cliente finale, si concluda sempre entro 3 settimane.
 - 3.6 Come sopra evidenziato, attualmente, il medesimo processo di *switching* è utilizzato sia in caso di effettiva sottoscrizione di nuovo contratto da parte di un cliente finale, sia in caso di trasferimento del punto di prelievo nel contratto di dispacciamento di un diverso utente, per ragioni diverse che prescindono dalla volontà del cliente finale⁹.
 - 3.7 Nel dare attuazione alle disposizioni di legge di cui al decreto legislativo 210/2021 è orientamento dell'Autorità introdurre delle differenziazioni, anche a livello di processo, in relazione alle fattispecie di cui al precedente paragrafo 3.6, in quanto la norma di legge fa esplicito riferimento al diritto del cliente finale a cambiare fornitore con tempistiche più rapide, non intervenendo sulla fattispecie che prevede il trasferimento dei punti di prelievo dal contratto di dispacciamento di un utente ad un altro, ad invarianza di contratto sottoscritto dal cliente finale.
 - 3.8 In caso di trasferimento dei punti di prelievo dal contratto di dispacciamento di un utente ad un altro, ad invarianza di contratto sottoscritto dal cliente finale, pur in vista di una ridefinizione del processo più adeguata alla gestione

⁹ In applicazione del mandato senza rappresentanza conferito dal cliente in fase di sottoscrizione del contratto di fornitura

di tale specifica fattispecie, le tempistiche minime ad oggi previste non dovrebbero subire modifiche, in ragione principalmente della programmabilità dell'attività e della numerosità di punti di prelievo che potrebbero essere interessati¹⁰.

- 3.9 La differenza di tempistiche in caso di cambio fornitore da parte del cliente finale, con o senza variazione dell'utente del dispacciamento, rispetto al caso di cui al precedente paragrafo 3.8, non sarebbe l'unico elemento a differenziare i due processi.
- 3.10 In particolare, in coerenza con il fatto che il contratto con il cliente è stipulato dalla controparte commerciale, la quale è il medesimo soggetto che accede al servizio di *pre-check*, è orientamento dell'Autorità prevedere che sia la controparte commerciale ad effettuare la richiesta di cambio fornitore, con o senza variazione dell'utente del dispacciamento.
- 3.11 L'innovazione di processo di cui al precedente paragrafo 3.10, in linea con quanto recentemente disposto dalla deliberazione 638/2022/R/eel con riferimento alla richiesta di sospensione della fornitura per morosità e di successiva riattivazione, è possibile in quanto la richiesta di cambio fornitore è effettuata nei confronti del SII e non più nei confronti dell'impresa distributrice, che non ha nessun rapporto contrattuale con le controparti commerciali.
- 3.12 Nel caso in cui la richiesta di cambio fornitore effettuata dalla controparte commerciale comporti uno *switching*, cioè una variazione dell'utente del dispacciamento responsabile dei prelievi del cliente, è necessario che l'utente del dispacciamento indicato nella richiesta renda nota al SII la propria disponibilità a recepire il punto di prelievo nel proprio contratto di dispacciamento.
- 3.13 Naturalmente, al fine di rendere più fluida e rapida la procedura tecnica di cambio fornitore, con l'obiettivo di renderla realizzabile nelle 24 ore di un giorno lavorativo, sarà possibile implementare diverse soluzioni tecniche che consentano di rendere automatico o comunque molto veloce il passaggio della conferma da parte dell'utente del dispacciamento indicato nella richiesta. Non

¹⁰ Per le medesime motivazioni anche l'aggiornamento della controparte commerciale per cambio fornitore, ad invarianza di contratto sottoscritto dal cliente finale, verrebbe gestito secondo le logiche attualmente previste, ridefinite per renderle più adeguate alla specifica fattispecie.

verrebbero, tuttavia, modificati i controlli *ex ante* effettuati dal SII sul limite di PMA associato all'utente medesimo.

- 3.14 Ulteriori impatti nel passaggio da una logica di *switching* mensile ad una logica giornaliera si avrebbero nella gestione delle anagrafiche *ex TIS*, trasmesse dal SII entro il sestultimo giorno di ciascun mese nei confronti degli utenti del dispacciamento, contenenti l'elenco dei punti di prelievo che saranno inclusi nel contratto di dispacciamento dei medesimi utenti a partire dal mese successivo. In tal caso sarà inevitabile il passaggio da una gestione statica ad una gestione dinamica, delle anagrafiche di riferimento che comporti un maggior *commitment* da parte degli utenti del dispacciamento medesimi nell'utilizzo degli strumenti informativi messi a disposizione dal SII.
- 3.15 Oltre alla gestione delle anagrafiche, in linea generale, con riferimento alle implicazioni sul sistema di *settlement*, è da tenere in considerazione che l'attuale sistema basato sull'attribuzione di una quantità di energia in capo all'Acquirente Unico, determinata in maniera residuale sul totale dell'energia prelevata rispetto all'energia in capo agli utenti del dispacciamento, attribuita in acconto sulla base dei CRPU e successivamente attraverso il meccanismo del conguaglio *load profiling*, potrà essere oggetto di ridefinizione con il superamento del regime di maggior tutela.
- 3.16 Al fine di rendere possibile quanto delineato al precedente paragrafo 3.5, saranno inoltre definiti specifici interventi volti a fare evolvere il servizio di *pre-check*. Un primo intervento necessario sarà quello di prevedere un'evoluzione di tale servizio verso un servizio che consentirà di ricevere oltre alle informazioni già previste, almeno le informazioni di cui al comma 6.4 del TIMOE, attualmente rese disponibili successivamente alla richiesta di *switching*.
- 3.17 Nell'ambito dell'evoluzione del servizio di *pre-check* si intende, inoltre, prevedere una funzionalità che consenta il caricamento di una "pre-richiasta" di cambio fornitore al fine di permettere al richiedente di verificare, prima di effettuare la richiesta effettiva, che non ci siano elementi che determinino l'esito negativo della stessa affinché, nel caso vi fossero, possa procedere in anticipo alla risoluzione dei medesimi.

Spunti per la consultazione

- S1 *Quali sono gli aspetti maggiormente critici che si ritiene debbano essere risolti per consentire che la procedura tecnica di cambio fornitore, con o senza switching, possa essere gestita nelle 24 ore di un giorno lavorativo?*
- S2 *In linea generale si concorda con le ipotesi di intervento delineate sulla base dei primi orientamenti in materia di cui al presente documento per la consultazione? Se no, motivare.*
- S3 *Si concorda con l'opportunità di diversificare la procedura tecnica di cambio fornitore in base al fatto che ci sia o meno una sottoscrizione di un nuovo contratto da parte del cliente finale? Se no, motivare.*
- S4 *Si ravvedono criticità nell'innovazione di processo per cui la richiesta di cambio fornitore, con o senza switching, basata sulla scelta del cliente finale, venga effettuata dalla controparte commerciale? Se sì, indicare quali.*
- S5 *Nel caso in cui la richiesta di cambio fornitore con switching venga effettuata dalla controparte commerciale si concorda con l'opportunità di prevedere che debba esserci una qualche forma di conferma esplicita o implicita, preventiva o di risposta, da parte dell'utente del dispacciamento indicato nella richiesta? Se no, motivare.*
- S6 *Si ravvedono criticità nella gestione dei dati di misura di switching, nell'ipotesi prospettata di evento infra-mese? Se sì, indicare quali.*
- S7 *Si ravvedono criticità in una gestione maggiormente dinamica delle anagrafiche funzionali alle attività di settlement? In generale, si ravvedono criticità impattanti sulle attività funzionali al settlement? Se sì, indicare quali.*
- S8 *Si concorda con il percorso evolutivo delineato con riferimento al servizio di pre-check? Se no, motivare.*
- S9 *Si ritiene possa essere utile prevedere una funzionalità che consenta il caricamento di una "pre-richiesta" di cambio fornitore al fine di permettere al richiedente di verificare prima di effettuare la richiesta effettiva, che non ci siano elementi che determinino l'esito negativo della stessa? Se no, motivare.*
- S10 *Con riferimento alla possibilità che il servizio di pre-check possa essere richiesto prima della sottoscrizione del contratto da parte del cliente finale, come si ritiene possa essere gestita l'acquisizione del consenso esplicito da parte del medesimo anche ai fini della verifica di un corretto utilizzo del servizio di pre-check?*

4 Tempistiche e modalità di implementazione

- 4.1 Come anticipato nell'introduzione al presente documento per la consultazione, il decreto legislativo 210/2021 stabilisce che, al più tardi a far data dal 1° gennaio 2026, sia assicurato il diritto dei clienti a cambiare fornitore entro ventiquattro ore dalla richiesta.
- 4.2 La tempistica individuata consente di programmare e pianificare gli interventi necessari sulla base dei primi orientamenti in materia, delineati nel presente documento per la consultazione, nonché di valutare ulteriori aspetti, con l'intento di raggiungere l'obiettivo previsto, salvaguardando il buon funzionamento di un processo cruciale per i clienti finali e per il mercato.
- 4.3 Alcuni degli interventi delineati, quali l'evoluzione del servizio di *pre-check*, nonché la riduzione delle attuali tempistiche ordinarie per l'esecuzione del processo di *switching*, possono essere implementati per step successivi, a titolo esemplificativo, (senza introdurre obblighi informativi sulle imprese distributrici):
 - a) l'informazione in merito allo stato sospeso del punto di prelievo potrà essere resa disponibile dal SII nell'ambito del servizio di *pre-check* a decorrere dall'1 dicembre 2023, data a partire dalla quale saranno gestite in maniera centralizzata nel SII le richieste di sospensione della fornitura per morosità;
 - b) per le motivazioni di cui alla precedente lettera a), l'informazione relativa alle date delle eventuali richieste di sospensione, al netto di quelle revocate per motivi diversi dal pagamento, oltre a quella eventualmente in corso, presentate negli ultimi 12 mesi precedenti la data della richiesta di *switching* in corso, potrà essere resa disponibile a decorrere dall'1 dicembre 2024.
- 4.4 Gli interventi sul processo di *switching* che richiedono interventi sui sistemi informativi degli operatori interessati e del SII avranno la necessità di tempistiche di sviluppo, nonché di test e collaudo, che potranno essere valutate solo nell'ambito di un successivo documento per la consultazione, in maniera congrua rispetto al quadro complessivo di modifica del processo di cambio fornitore, una volta che lo stesso abbia raggiunto un maggior grado di definizione.
- 4.5 In linea generale, l'orientamento dell'Autorità è quello di pervenire alla definizione e pianificazione degli interventi di cui al precedente paragrafo 4.4

affinché il nuovo processo di *switching* possa essere operativo nei primi mesi dell'anno 2025.

Spunti per la consultazione

- S11 Quali sono gli interventi ritenuti prioritari relativi al servizio di pre-check e al processo di cambio fornitore, funzionali anche al raggiungimento dell'obiettivo di gestire la procedura tecnica di cambio fornitore, con e senza switching, entro 24 ore di un giorno lavorativo?*
- S12 Pur sulla base dei primi orientamenti delineati nel presente documento per la consultazione, quali si ritiene possano essere le tempistiche per consentire l'implementazione degli interventi delineati nel processo di cambio fornitore, con e senza switching?*