

DISCIPLINA DEL RECESSO DAI CONTRATTI DI FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA E GAS PER I PUNTI DI PRELIEVO NON CONNESSI IN BASSA TENSIONE E PER I PUNTI DI RICONSEGNA IN CUI SI REGISTRANO CONSUMI ANNUI SUPERIORI AI 200.000 SMC

Documento per la consultazione 33/2019/r/com

Osservazioni di Eletticità Futura

26 febbraio 2019

Osservazioni di carattere generale

Eletticità Futura prende atto delle proposte dell'Autorità finalizzate a prevedere specifiche modalità di recesso per i clienti finali che hanno consumi rilevanti di energia elettrica e di gas, che spesso riscontrano difficoltà nel negoziare con i venditori un nuovo contratto di fornitura con molto anticipo rispetto alla data di attivazione della stessa a causa dei lunghi termini di preavviso previsti proprio per tale tipologia di clienti.

Secondo la proposta dell'Autorità, il cliente di grandi dimensioni avrebbe la possibilità di scegliere se esercitare il diritto di recesso per cambio fornitore contestualmente alla richiesta di switching oppure se comunicarlo direttamente al fornitore uscente, indipendentemente dalla nuova contrattualizzazione.

Ciò comporterebbe che, al momento della sottoscrizione di un nuovo contratto, il fornitore entrante dovrebbe accertarsi se il cliente abbia già inviato il recesso all'uscente e quindi se può gestire la richiesta di switching svincolata dai termini di preavviso, per evitare di far incorrere il cliente in possibili penali da parte del venditore uscente per il mancato rispetto di tali termini.

Riteniamo necessario pertanto valutare l'opportunità che, limitatamente ai clienti oggetto della consultazione, sia previsto l'obbligo, e non la facoltà, di comunicare in anticipo il recesso per cambio fornitore al venditore corrente, al fine di evitare complicazioni operative al fornitore entrante e di tutelare il cliente da possibili errori degli esercenti (switching con decorrenze disallineate rispetto al recesso); inoltre tale obbligo potrebbe rendere maggiormente consapevoli i clienti finali con riferimento alle eventuali penali che gli potrebbero essere addebitate in caso di non rispetto delle tempistiche di preavviso verso il venditore uscente. Nell'ambito del flusso di switching, si potrebbe valutare un eventuale alert (soltanto informativo) che segnali al venditore entrante che la data di switching inserita non coincide con la data di recesso comunicata dal venditore uscente, per evitare eventuali errori di compilazione rispetto alla data richiesta e sottoscritta dal cliente.

Cogliamo infine l'occasione per segnalare un'ulteriore potenziale criticità nell'attuale disciplina del recesso, con riferimento a tutte le tipologie di clientela. La delibera 783/2017/R/com introduce modalità semplificate di invio della comunicazione di recesso per cambio fornitore, prevedendo che l'invio della richiesta di switching al SII costituisca *ipso facto* anche esercizio del recesso: in tal senso,

il recesso del cliente finale viene notificato alla controparte commerciale uscente senza la possibilità, per quest'ultima, di avere evidenza della controparte entrante.

Ora, si ritiene che affidare la notifica del recesso al SII - soggetto terzo e neutrale - produca ricadute positive in relazione al contrasto di fenomeni anomali del mercato della vendita (vd potenziali winback mirati su singolo venditore). D'altra parte, la messa a disposizione al venditore uscente del dato aggregato in relazione ai punti acquisiti dalle controparti entranti potrebbe agevolarlo nel valutare, contestualmente alla ricezione di puntuali segnalazioni dei clienti in fornitura, l'entità di eventuali condotte scorrette di altri concorrenti e - qualora sussistano i presupposti - tutelare la clientela e i propri interessi aziendali.

Per tali ragioni, si richiede ad Arera di valutare la possibilità per ciascuna controparte di consultare, con riferimento agli switch-out, un documento sintetico mensile contenente l'indicazione dell'identità delle controparti entranti e del numero (in valore assoluto o, in alternativa, in percentuale) dei punti da queste acquisiti. In tal modo, tramite il dato aggregato, si preserverebbero i principi che hanno ispirato la riforma della disciplina (delibera 783/17), mettendo al contempo a disposizione dei venditori uno strumento necessario per le motivazioni di cui sopra.

Risposte agli spunti di consultazione

Q1. Si condividono gli orientamenti in merito ai termini e alle modalità per l'esercizio del diritto di recesso da parte dei clienti finali diversi dai clienti di piccole dimensioni? Se no, indicare le motivazioni.

In merito alla risoluzione contrattuale oggetto di consultazione condividiamo quanto riportato al punto 4.2. del DCO, ovvero che la richiesta dovrà essere inviata dal venditore uscente al SII, al pari degli altri casi di risoluzione, entro il giorno 10 del mese di efficacia della risoluzione stessa. Si segnala a tal proposito un refuso al punto 3.5 del DCO in cui invece viene indicato come termine di invio di tale comunicazione *"il giorno 10 del mese **antecedente** la data di efficacia della risoluzione"*.

Nell'ambito del flusso di switching, come servizio aggiuntivo del SII si potrebbe anche valutare un alert (soltanto informativo) che eventualmente segnali al venditore entrante che la data di switching inserita *non coincide* con la data di recesso comunicata dal venditore uscente, per evitare eventuali errori di compilazione rispetto alla data richiesta e sottoscritta dal cliente.

Q2. Si condividono gli orientamenti in merito alle tempistiche e alle modalità di implementazione descritti nel presente paragrafo? Se no, indicare le motivazioni.

In merito alle tempistiche, il termine di 90 giorni dalla pubblicazione del provvedimento proposto per l'implementazione delle nuove disposizioni appare eccessivamente restrittivo in considerazione degli sviluppi informatici richiesti e del necessario aggiornamento delle condizioni contrattuali di fornitura relativo all'esercizio del diritto di recesso. A ciò si aggiungano, di conseguenza, i tempi necessari per la sostituzione nei punti vendita dei testi obsoleti e per la relativa formazione del personale.

Alla luce delle suddette considerazioni, si chiede pertanto di prevedere un termine di almeno sei mesi dalla pubblicazione del provvedimento finale per l'entrata in vigore della nuova disciplina.

In merito alle modalità di implementazione, si segnala l'opportunità di utilizzare tipologie di risoluzione contrattuale già esistenti e gestite dal SII ed in particolare la "CA8 – *risoluzione per motivi diversi*".

Q3. In generale, si ravvedono criticità negli orientamenti delineati con riferimento al recesso dai contratti di fornitura per i clienti finali che hanno consumi rilevanti di energia elettrica e gas naturale?

Chiediamo di confermare che in caso di richiesta di disattivazione della fornitura da parte del cliente finale non sia previsto l'invio di una comunicazione di recesso ad hoc, al fine di semplificare la procedura lato cliente ed evitare che vengano inviate e gestite comunicazioni distinte - una per il recesso e l'altra finalizzata alla richiesta di disattivazione. Si chiede pertanto di esplicitare che tale casistica non rientri tra quelle oggetto dell'art 6.2 dell'Allegato 2 della delibera 783/2017/R/com.