

Anigas, prot. n. 052/2021 DIGE  
Elettricità Futura, prot. n. 21/63  
Energia Libera, prot. n. 66/21

**Autorità di regolazione  
per energia reti e ambiente**

**Ing. Massimo Ricci**  
Direttore Direzione Mercati Energia all'Ingrosso  
e Sostenibilità Ambientale - DMEA  
[mercati-ingrosso@arera.it](mailto:mercati-ingrosso@arera.it)

**Dott.ssa Marta Chicca**  
Direttore Direzione Mercati Retail e  
Tutele dei consumatori di energia – DMRT  
Autorità di regolazione  
per energia reti e ambiente  
[mercati-retail@arera.it](mailto:mercati-retail@arera.it)

[protocollo@pec.arera.it](mailto:protocollo@pec.arera.it)

**Oggetto: Aggiornamento del processo di *pre-check***

Egregi Direttori,

come è noto, il mercato *retail* dell'energia elettrica e del gas naturale è caratterizzato da un livello sempre maggiore di competitività tra gli operatori, anche grazie al processo in corso di superamento delle tutele di prezzo, che deve necessariamente essere accompagnato da un maggior grado di consapevolezza nelle scelte da parte dei clienti finali. In questo contesto di aumentata dinamicità nella scelta del fornitore, la soddisfazione del cliente finale è determinata in misura importante dall'esito positivo del processo acquisitivo, sia in termini di tempistiche di completamento, sia in termini di minimizzazione di errori bloccanti il processo.

Ad oggi, il processo di *pre-check* consente agli operatori, a valle della sottoscrizione del contratto di vendita con il cliente finale, di sanare una parte degli errori afferenti ai dati acquisiti nel corso del processo di sottoscrizione e indispensabili al buon esito della richiesta di *switching* al Sistema informativo integrato (**SII**). Tuttavia, l'obbligo di attendere la sottoscrizione del contratto per presentare al SII la richiesta di *pre-check* determina un *gap* temporale tra la richiesta di fornitura da parte del cliente e l'informazione sulla presenza di eventuali errori nei dati, che può essere più o meno esteso a seconda del grado di digitalizzazione del processo acquisitivo e del processo previsto dall'operatore per giungere al perfezionamento del contratto. Di conseguenza, a regole attuali una quota non trascurabile di contratti sottoscritti non è seguita dall'attivazione della fornitura, in quanto l'operatore viene a conoscenza della presenza di un errore nei dati indispensabili allo *switching* quando ormai il contatto con il cliente in fase acquisitiva si è concluso e recuperare l'informazione corretta può rivelarsi oneroso o difficoltoso o la presenza di un ostacolo imprevisto può spingere il cliente a rivolgersi ad un altro fornitore. Si consideri che l'esito negativo in fase acquisitiva non necessariamente dipende dalla bontà dei dati acquisiti dal fornitore entrante, ma potrebbe dipendere anche da eventuali errori presenti in RCU stratificati nel tempo dai preesistenti fornitori.

Data l'evoluzione sopra richiamata del mercato, segnaliamo all'attenzione dell'Autorità l'urgenza di un aggiornamento del processo di *pre-check*, al fine di migliorare l'esperienza del cliente finale evitando inutili intoppi in fase acquisitiva e riducendo le tempistiche effettive di cambio fornitore.

A tal proposito, ribadiamo quanto già segnalato con la nota interassociativa del 29 settembre 2020, rinnovando in particolare la richiesta di concedere al cliente finale la facoltà di autorizzare il venditore con cui intende sottoscrivere il contratto di fornitura (tramite mandato documentato) a verificare la corrispondenza dei dati necessari al processo con quanto presente sui registri del SII già in fase pre-contrattuale. In questo modo, eventuali errori potrebbero essere corretti in tempo reale nel corso della

compilazione da parte del cliente della richiesta di fornitura, riducendo drasticamente i processi con esito negativo.

Peraltro, già nella parte motiva della recente delibera 135/2021/R/eel l'Autorità ha espresso l'intento di modificare la delibera 82/2014/R/eel che disciplina il servizio di *pre-check* sia in termini di funzionalità del servizio stesso che di informazioni restituite. In tal senso, quindi, si potrebbe sin da subito svincolare il *pre-check* dalla firma del cliente in luogo del suddetto mandato ed intervenire poi successivamente sul nuovo “servizio informativo per attivazione contrattuale”.

In attesa di un Vostro cortese riscontro, vi porgiamo i nostri più cordiali saluti.

ANIGAS  
Il Direttore generale  
Marta Bucci

Elettricità Futura  
Il Direttore generale.  
Andrea Zaghi

Energia Libera  
Il Segretario generale  
Alessandro Bianco