



## Completamento del processo di voltura contrattuale nel settore elettrico: voltura con cambio fornitore

Documento per la consultazione ARERA 586/2020/R/eel del 23 dicembre 2020

---

### Osservazioni di Elettricità Futura

25 gennaio 2021



## Osservazioni generali

In generale, condividiamo la finalità del DCO di consentire l'esecuzione di un contratto di vendita sottoscritto da un nuovo cliente finale con una controparte commerciale diversa da quella con cui il precedente cliente finale ha in corso il contratto di fornitura. Tale processo è estremamente rilevante nell'ottica delle evoluzioni regolatorie attualmente in corso per il superamento delle tutele di prezzo e per incrementare le dinamiche concorrenziali sul mercato elettrico. Questo processo rappresenta peraltro uno step intermedio in attesa dell'implementazione dello switching inframese che auspiciamo possa essere sviluppato e implementato in tempi rapidi e certamente più brevi di quelli previsti dalla Direttiva UE 2019/944, che invece pone come traguardo per questo processo il 2026. È di tutta evidenza, infatti, che la possibilità di cambiare fornitore in modo snello e immediato contribuirebbe a rendere il mercato ancora più fluido.

Riteniamo però che il meccanismo così configurato abbia alcuni elementi di criticità. Innanzitutto, viste le tempistiche estremamente brevi per l'esecuzione di una voltura con cambio fornitore, in particolare nelle fattispecie di "voltura con switching" (caso b), c'è il rischio che si generi un aumento di condotte scorrette e fraudolente da parte di alcuni operatori, quali ad esempio le attivazioni non richieste. Fenomeno che negli ultimi tempi è stato oggetto di numerosi interventi, regolatori e normativi, che ne hanno ridotto l'incidenza e che, se dovesse iniziare a ripresentarsi con maggiore frequenza, inficerebbe sulle stesse finalità della presente consultazione.

Escludendo la "voltura semplice" del caso a), le principali problematiche del processo riguardano la sua gestione operativa dei casi b) e c) (il primo in particolare) da parte delle controparti commerciali entranti e uscenti, le difficoltà per la controparte preesistente nel recuperare i crediti maturati nei confronti del cliente uscente e l'assenza di misure per consentire alla controparte prescelta di effettuare, visto il breve tempo concesso, una decisione accurata e consapevole sull'accettazione o meno della richiesta di voltura.

Le problematiche legate agli aspetti operativi derivano dal fatto che, considerato lo stato attuale della regolazione in materia di pre-check, l'impossibilità per la controparte entrante di discernere se la richiesta è di switching semplice o di voltura con switching (nel caso b) e le tempistiche del processo molto ristrette (4gg al massimo), c'è il rischio che a voltura praticamente quasi conclusa emergano delle incongruenze nei dati del cliente per aver attivato inizialmente il processo errato. Questa criticità potrebbe essere risolta consentendo alla controparte entrante di ricorrere all'esercizio del pre-check in fase pre-contrattuale, prima dell'accettazione della voltura (possibilità già richiesta anche nelle nostre precedenti posizioni in tema e formalizzato esplicitamente con lettera interassociativa – Elettricità Futura, AIGET, Energia libera e Utilitalia del 29/09/2020). Ciò consentirebbe di efficientare e rendere meno oneroso il processo di voltura con switching per il venditore, e tutelare il cliente finale da eventuali disagi. Sempre a tutela del cliente finale uscente, sarebbe inoltre necessario integrare un processo per comunicare alla controparte uscente di ricevere un "alert" sull'eventuale rifiuto della voltura da parte della controparte prescelta.

Sebbene non riguardi direttamente l'oggetto della consultazione, auspiciamo che l'Autorità individui delle soluzioni per risolvere i problemi relativi alla presenza nel SII tra i dati identificativi dei clienti di codici fiscali errati. Nonostante la costante attività di aggiornamento e correzione dei CF nelle banche dati del SII svolta da vendori e AU, sono necessarie delle misure ulteriori per risolvere questa problematica, ancora molto diffusa, ad esempio prevedendo un allineamento dell'RCU con i database dell'Agenzia delle Entrate.

Le problematiche legate alla morosità del cliente finale preesistente richiedono invece un duplice approccio. La soluzione più efficace, sebbene di difficile implementazione, sarebbe l'applicazione di un meccanismo di reintegro *ad hoc*. Alternativamente, proponiamo che:

- -si rafforzi il processo proposto mutuando dallo switching l'istituto della revoca. D'altra parte, il processo di "voltura con cambio fornitore" in consultazione altro non è che la combinazione dei due processi di voltura e switching cui la regolazione già riconosce, separatamente, delle forme di tutela per vendori e Sistema: in particolare, per la voltura, il rifiuto da parte del venditore, mentre per lo switching, la facoltà di revoca al venditore entrante e l'applicazione del sistema indennitario a favore del venditore uscente. Pertanto, anche nel processo di voltura con cambio fornitore dovrebbero essere garantiti alcuni controlli tipici del cambio fornitore "puro", proprio per garantire quantomeno le medesime suddette tutele. Riteniamo pertanto opportuno introdurre un servizio (*application-to-application*) con cui la controparte commerciale entrante possa ricevere dal SII alcune poche informazioni (dettagliate nel seguito) utili al venditore per effettuare valutazioni di tipo creditizio sul cliente entrante e quindi decidere se accettare o meno la richiesta di voltura.
- nei casi di voltura in cui il cliente uscente abbia maturato dei debiti nei confronti della controparte commerciale preesistente il Sistema indennitario, facendo riferimento al codice fiscale del cliente, consenta l'applicazione del corrispettivo *C<sup>MOR</sup>* alle altre/nuove forniture intestate a tale cliente, permettendo quindi al venditore di intraprendere le azioni necessarie a recuperare, anche parzialmente, i crediti.

Infine, per quanto riguarda le tempistiche per l'entrata in vigore del nuovo processo, riteniamo che siano troppo ristrette. Per implementare e collaudare correttamente il nuovo processo sui propri sistemi informatici, dovrà essere concesso agli operatori un periodo di 6 mesi a partire dalla data di pubblicazione da parte di AU delle Specifiche tecniche sui flussi di scambio dati/informazioni.

## Osservazioni di dettaglio

S1. *In generale, si concorda con la finalità illustrata nel presente documento di contestuale cambio del fornitore nel mercato dell'energia elettrica? Se no argomentare.*

S2 *Si concorda con l'opportunità di prevedere una sola modalità di presentazione della richiesta di voltura da parte del cliente finale, sia che questa venga effettuata nei confronti della preesistente controparte*

*commerciale sia che venga effettuata nei confronti di una diversa controparte commerciale? Se no, indicare le motivazioni.*

*S3 Si ravvedono criticità con riferimento alle modalità e tempistiche di esecuzione di una voltura con cambio fornitore nei casi di cui alle lettere b) e c) del punto 3.1.6? Se si, indicare quali*

*S4 Quali misure si ritiene possano essere introdotte a tutela del credito vantato dalla preesistente controparte commerciale, nel rispetto del principio secondo il quale eventuali debiti del precedente cliente non possano essere attribuiti al nuovo cliente?*

S1/S2: Concordiamo con le finalità del documento e con la modalità proposta per la presentazione delle voltura, sia semplici che con/senza switching. Entrambe sono funzionali nell'ottica del superamento delle tutele di prezzo e dell'incremento della concorrenzialità nel mercato elettrico.

S3/S4: Come anticipato in premessa, riteniamo che il processo è ben strutturato, ma, date le rapide tempistiche di esecuzione, richiede alcune migliorie per migliorarne l'efficacia e risolvere le criticità/inefficienze.

Innanzitutto, sarà necessario evitare l'insorgere di incongruenze nei dati identificativi del cliente/fornitura a voltura ormai accettata dalla controparte entrante. Incongruenze che, date le tempistiche ristrette del processo (4gg massimo), lo stato attuale della regolazione in materia di verifica dell'abbinamento tra POD e dati identificativi di un cliente e l'impossibilità per la controparte entrante di discernere se la richiesta è di voltura semplice o di voltura con switching (nel caso b), avrebbero una non indifferente probabilità di emergere. Questa problematica potrebbe essere risolta consentendo alla controparte entrante di ricorrere all'esercizio del pre-check in fase pre-contrattuale, prima di approvare la voltura. Ciò consentirebbe anche di efficientare e rendere meno oneroso il processo di voltura con switching per il venditore, e tutelare il cliente finale da potenziali disagi.

È poi necessario integrare il processo con un flusso che consenta al SII di comunicare alla controparte preesistente l'eventuale rifiuto della voltura da parte della controparte prescelta nei casi di voltura con switching. Si assuma come esempio il caso in cui un nuovo cliente effettui la richiesta di voltura solo dopo essere subentrato in un'abitazione e che riceva dalla controparte commerciale prescelta un rifiuto di voltura. In assenza della comunicazione di rifiuto alla controparte preesistente, quest'ultima continuerebbe a fatturare al cliente preesistente ancora associato alla fornitura l'energia consumata dal soggetto subentrato nell'abitazione. Per ovviare a questo problema, proponiamo che, in caso di rifiuto della voltura da parte della controparte prescelta, sia previsto un processo per consentire a quest'ultima di inviare al SII la comunicazione di rifiuto. Il SII a sua volta invierà alla controparte preesistente di un messaggio di "alert" per segnalare che per il POD in oggetto è stata richiesta una voltura, poi rifiutata dalla controparte prescelta. In questo modo la controparte preesistente sarebbe informata del problema e potrebbe eventualmente procedere a contattare il cliente a cui è ancora intestata la fornitura, risolvendo immediatamente la problematica e riducendo il rischio di reclami futuri. Questa comunicazione dovrebbe

avere luogo nella prima fase del processo, ossia entro i 2 gg dalla richiesta di voltura. Da un punto di vista delle Specifiche tecniche, si potrebbe sfruttare il flusso già presente a oggi.

Per quanto riguarda invece il problema della morosità, riteniamo si debba procedere lungo due direttivi. In generale, per tutelare le controparti uscenti in caso di voltura di clienti verso cui hanno maturato dei crediti la soluzione più efficace, sebbene di difficile implementazione, sarebbe l'applicazione di un meccanismo di reintegro *ad hoc*. In alternativa, nei casi di voltura in cui il cliente uscente abbia maturato dei debiti nei confronti della controparte commerciale preesistente, come anticipato nelle osservazioni generali, il Sistema indennitario, facendo riferimento al codice fiscale del cliente, dovrebbe consentire l'applicazione del corrispettivo  $C^{MOR}$  alle altre/nuove forniture a esso intestate, permettendo quindi al venditore un recupero, anche parziale, dei crediti.

Come ulteriore e necessaria misura per arginare il problema, proponiamo che alla controparte commerciale entrante venga consentito di ricorrere ad un meccanismo di riserva, analogo a quello dello switching "puro". In particolare, il processo proposto dal DCO dovrebbe cioè essere rafforzato prevedendo un servizio *application-to-application* con cui la controparte prescelta possa ricevere dal SII, al pari di quanto già attualmente previsto nei casi i switching standard, alcune informazioni utili al venditore, come detto, per effettuare valutazioni di tipo creditizio sul cliente entrante per decidere se accettare o meno la richiesta di voltura. Il set informativo dovrebbe contenere almeno le seguenti informazioni: stato del POD, per verificarne l'eventuale sospensione; dati sugli switching e le volture eseguite dal cliente negli ultimi 12 mesi in modo da identificare immediatamente comportamenti poco trasparenti (es. turismo energetico).

Più in particolare, considerando le proposte sopra citate la prima fase del processo di voltura con switching dovrebbe configurarsi come di seguito:

1. Ricezione da parte della controparte commerciale prescelta della richiesta di voltura
2. **Possibilità di ricorso al pre-check già in fase precontrattuale per la verifica dei dati fiscali e successiva attivazione flusso trasmissione SII-CC entrante dei dati (stato POD, frequenza switching/volture degli ultimi 12 mesi) sul cliente entrante per valutazione creditizia**
3. Accettazione o rifiuto della voltura
  - 3.1. In caso di accettazione, invio al SII della comunicazione di attivazione contrattuale
  - 3.2. In caso di rifiuto, invio al SII della comunicazione di rifiuto e successivo invio dal SII alla controparte preesistente della comunicazione di "alert" di voltura rifiutata**

Tenendo conto dei passaggi intermedi aggiuntivi per il ricorso al pre-check, l'invio da parte del SII dei dati sul cliente entrante e per l'eventuale comunicazione di rifiuto, il termine entro cui completare il processo dovrebbe essere aumentato di un ulteriore giorno (quindi in totale 5 giorni, in luogo dei 4 proposti nel DCO).

Richiediamo inoltre che nella Delibera in esito al DCO vengano specificate le modalità con cui gli operatori dovranno gestire le eventuali situazioni in cui il cliente finale, a voltura con switching completata con

successo, faccia ricorso all'esercizio del ripensamento e le prestazioni concorrenti in caso di richiesta di voltura con switching.

Per quanto riguarda le proposte al par. 3.1.14 inerenti alle attività di rilevazione e messa a disposizione dei dati di misura da parte dei DSO, sarebbe preferibile che, nel caso in cui sia tecnicamente fattibile senza aggravare i processi delle imprese di distribuzione, le tempistiche per l'invio dei dati da parte del SII al nuovo UdD (“entro e non oltre il giorno 20 del mese successivo alla data di attivazione contrattuale”) siano ridotte.

Infine per una migliore gestione del cliente di ritiene necessario che anche in caso di voltura con switching si preveda che il SII metta a disposizione dell’UdD il flusso contenente i dati tecnici funzionali, come già avviene oggi in caso di switching.

*S5 Si ravvedono criticità con riferimento alla tempistica prospettata di entrata in operatività del processo di voltura con cambio fornitore? Se sì, argomentare.*

Come anticipato in premessa, per poter implementare correttamente e collaudare sui propri sistemi informatici il processo descritto nel DCO gli operatori dovranno avere a disposizione un periodo di almeno 6 mesi dalla data di pubblicazione delle Specifiche tecniche di AU. Tenuto infatti conto dei tempi per lo svolgimento della consultazione, della pubblicazione della Delibera e dei tempi tecnici necessari affinché AU possa predisporre, consultare e approvare le specifiche tecniche, la data di entrata in vigore prospettata è troppo ristretta.



Elettricità Futura è la principale associazione delle imprese elettriche che operano nel settore dell'energia elettrica in Italia. Rappresenta e tutela produttori di energia elettrica da fonti rinnovabili e da fonti convenzionali, trader, distributori, venditori e fornitori di servizi, al fine di contribuire a creare le basi per un mercato elettrico efficiente e per rispondere alle sfide del futuro.

[www.elettricitafutura.it](http://www.elettricitafutura.it) | [info@elettricitafutura.it](mailto:info@elettricitafutura.it)

