

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**

Osservazioni Anigas

Milano, 1 marzo 2016

Premessa

Con il presente documento Anigas presenta le proprie osservazioni al documento di consultazione 40/ 2016/R/COM, con cui l'Autorità presenta i propri orientamenti volti a revisionare l'attuale regolazione sulle modalità e le tempistiche della disciplina relativa al recesso dai contratti di fornitura per i clienti finali di piccole dimensioni.

OSSERVAZIONI GENERALI

Anigas in linea generale accoglie positivamente l'ipotesi di intervento prospettata nel DCO, avendo già segnalato all'Autorità la necessità di modificare la disciplina del recesso al fine di armonizzarla alle nuove tempistiche del processo di switching.¹

Tuttavia, la modifica delle tempistiche del preavviso dovrebbe essere accompagnata dalla contestuale revisione delle tempistiche alle prestazioni inerenti la capacità di trasporto.

In particolare sarebbe opportuno migliorare la coerenza tra le tempistiche dello switching lato distribuzione (giorno 10 del mese M-1) e le tempistiche per il trasferimento/conferimento di capacità in corso di anno termico (rispettivamente il 5° e il 7°g.lav. dalla pubblicazione delle capacità di trasporto) in modo da agevolare l'eventuale riprogrammazione delle capacità presso il city-gate.

Inoltre, allo stesso modo, si ritiene che la revisione delle tempistiche dovrebbe interessare anche il termine per il primo accreditamento tra società di vendita e distributore. Il primo accesso al city gate è attualmente fissato pari al termine per l'invio al distributore delle richieste di switching (giorno 10) e dovrebbe essere modificato tenendo conto di un ragionevole anticipo in giorni lavorativi, necessario per la gestione della pratica.

Infine si auspica una revisione complessiva dell'attuale delibera 144/07, in particolare intervenendo anche sulla disciplina del recesso unilaterale del venditore. Nello specifico si chiede di eliminare il comma 3 dell'articolo 6 con riferimento al settore gas che non permette di recedere dal contratto con il cliente finale in regime di tutela di prezzo, pur nel rispetto del termine di preavviso di almeno 6 mesi, impedendo di fatto all'esercente di modificare le proprie strategie commerciali, in questo caso il proprio portafoglio clienti.

¹ Segnalazione Anigas su delibera 258/15 del 30 settembre 2015 (Prot. n. 5441/15) “[...] si chiede di riflettere sull'opportunità di un intervento regolatorio al fine di raccordare le nuove tempistiche dello switching - dettate anche dalla necessità di recepire il d.lgs 93/11 - con la disciplina del recesso. La delibera 144/07 prevede per il cliente finale domestico un termine di preavviso nei confronti del venditore uscente di un mese. Dal momento che il cliente deve aspettare il decorso di un mese prima di richiedere lo switching, tale tempistica non si concilia con la previsione di assicurare il cambio di fornitura in 3 settimane”.

Su questo aspetto è importante sottolineare che, data anche l'introduzione del servizio di fornitura di ultima istanza (FUI), è opportuno che il diritto di recesso unilaterale del fornitore sia garantito in maniera non discriminatoria a tutti i venditori, indipendentemente dalla composizione del loro mercato, e quindi con riferimento a tutti i propri clienti. Tra l'altro, come ricorda la stessa Autorità in diversi documenti, i venditori del mercato gas non hanno alcun obbligo di fornitura nei confronti dei clienti, proprio perché chi rimane senza fornitore può usufruire del servizio FUI; pertanto è senz'altro opportuno che questa facoltà del venditore nello scegliere il proprio mercato di riferimento sia resa effettiva anche mediante l'abrogazione del comma 6.3.

Entrando nel merito della disciplina del recesso da parte del cliente finale, si auspica un intervento sull'intero quadro regolatorio che detti univocamente l'intera modalità operativa di gestione del processo, al fine di evitare discrepanze nell'applicazione delle procedure tra i vari venditori, nonché l'addebito di penali o l'allungamento dei tempi di switching, rendendo così semplice ed efficiente il processo. E' quindi importante disciplinare:

1. le modalità di esercizio del recesso da parte del cliente finale eliminando la gestione cartacea e prevedendo una modalità univoca di esercizio del diritto di recesso legata alla modalità di sottoscrizione del nuovo contratto.
2. le modalità di trasmissione del recesso tra venditori. Si propone di eliminare la trasmissione del recesso tra venditori. Si propone che il venditore entrante inoltri il recesso al SII e quest'ultimo lo invii al venditore entrante. Fino al pieno avvio della gestione tramite SII si potrebbe ipotizzare una gestione transitoria mediante strumenti di comunicazioni evoluti o massivi (PEC). Si tratterebbe quindi di rendere obbligatoria la gestione via PEC per tutti i venditori, prassi oggi adottata come forma di autoregolamentazione dalla maggioranza dei venditori, evitando così per richieste *spot* residuali gestioni *ad hoc* molto onerose.

Per le tematiche sottoposte a consultazione si rimanda alle risposte ai singoli spunti di consultazione, precisando che le proposte contenute nel seguito del presente documento sono da intendersi riferite al solo ambito di applicazione della delibera 144/07 (come verrà eventualmente modificata in esito alla presente consultazione) e non riguardano pertanto, i clienti di maggiori dimensioni, per i quali si ritiene che debba essere confermato l'assetto attuale, caratterizzato da:

- assenza di termini di preavviso obbligatori (fa fede esclusivamente quanto previsto dal contratto di fornitura);
- invio del recesso dal cliente direttamente al fornitore uscente.

OSSERVAZIONI AI SINGOLI SPUNTI DI CONSULTAZIONE

Termine di preavviso per l'esercizio del diritto di recesso

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

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?

Si constata come la coincidenza tra i termini per la comunicazione del recesso al venditore uscente e la presentazione della richiesta di switching diminuisca notevolmente la possibilità dell'uscente di intraprendere azioni i) di recupero del cliente/verifica di un eventuale contratto non richiesto e ii) di controllo su eventuali crediti pregressi. Si segnala infatti che la prassi comunemente seguita dalle aziende prevede che la comunicazione di recesso generi *un alert* nelle procedure di gestione del credito al fine di prevenire insoluti sulle ultime fatture emesse nei confronti del cliente che ha esercitato lo switching..

L'intervento prospettato di riduzione delle tempistiche di preavviso esporrebbe quindi maggiormente le società di vendita al rischio credito sui clienti che cambiano fornitore per eludere il pagamento delle fatture o giungere alla riattivazione della fornitura sospesa per morosità, fenomeno del "c.d. turismo energetico".

Questa problematica impatterebbe maggiormente sui clienti non domestici, per i quali, limitatamente a quelli con consumi annui inferiori ai 200 mila Smc/anno, la regolazione attuale prevede un preavviso di tre mesi.

In merito al mantenimento dell'attuale ambito di applicazione della disciplina si rimanda alle singole risposte delle associate.

Inoltre, al fine di prevenire alla radice il fenomeno del c.d "turismo energetico" i cui impatti sul rischio credito verrebbero potenzialmente incrementati con la riduzione delle tempistiche di preavviso del recesso, torniamo a richiedere un intervento che renda maggiormente efficace lo strumento della sospensione della fornitura, coordinando la procedura di switch con le esigenze di recupero credito da parte del venditore uscente. Al fine di individuare l'intervento regolatorio di dettaglio, Anigas chiede l'attivazione di un tavolo di lavoro ad hoc con gli operatori.

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

Con riferimento all'orientamento espresso al par. 2.5 del DCO, relativo all'introduzione dell'obbligatorietà per il venditore uscente di presentare la richiesta di Cessazione amministrativa per recesso del cliente per cambio fornitore "CA4 _1, dato che in tutti i casi di switching con riserva con decorrenza M+1 l'eventuale richiesta di CA4-1 si traduce in un KO da parte del distributore ai sensi della delibera 258/15 e della successiva determina 15/15 (la richiesta di switching con riserva è infatti prioritaria rispetto ad una CA4_1 indipendentemente da quanto questa viene richiesta), Anigas non condivide tale orientamento in quanto ritiene necessario che – nel settore del gas naturale - venga mantenuta l'attuale previsione di cui all'articolo 16. 4 della delibera 138/04, così come recentemente modificato dalla delibera 258/15, ovvero la facoltà di richiedere una CA4_1 e non, appunto, l'obbligatorietà.

Il processo delineato finora dal regolatore tuttavia non chiarisce esplicitamente le modalità gestionali nel caso pervenissero al distributore sullo stesso PdR con stessa decorrenza una richiesta da parte dell'entrante di switching ordinario e da parte dell'uscente di cessazione amministrativa per recesso del cliente. Su tale fattispecie (CA4-1 pervenuta in presenza di uno SW senza "revoca") si chiede conferma che se lo switch supera la fase di verifica errori materiali, il PdR va al nuovo venditore. In caso contrario, vale la cessazione amministrativa del venditore uscente e il PdR deve essere inviato al servizio di ultima istanza con pari decorrenza rispetto allo switch.

In merito alla modifica del termine ultimo per la comunicazione di risoluzione contrattuale/cessazione amministrativa per cambio fornitore, Anigas in termini generali concorda con la proposta di modificare tale termine, ma evidenzia che renderlo coerente con il termine ultimo per l'attivazione dei servizi di ultima istanza presenta alcune criticità

Infatti, oltre a considerate i tempi tecnici necessari alle imprese di distribuzione per l'elaborazione delle liste dei Pdr da inviare ai Servizi di Ultima Istanza (SUI), devono essere garantite le attuali tempistiche previste dell'articolo 16.6 della delibera 138/04 per la rettifica di eventuali errori materiali o l'eventuale completamento delle informazioni e dei dati delle richieste di CA4-1 ovvero 2 (due) giorni lavorativi per segnalare all'utente l'eventuale presenza di errori materiali o l'incompletezza della richiesta, 2 (due) giorni per la rettifica o il completamento delle informazioni e dei dati.

In particolare, nei casi di cessazione amministrativa CA4-1 su SW senza revoca, dato che tale fattispecie di CA non verrebbe ammessa su SW con revoca come previsto dalla 258/15 e dalla determina 15/15, si propone che:

- le cessazioni amministrative che pervengono entro il 3°giorno lavorativo successivo al giorno 10 del mese M, possano essere considerate ai fini dell'attivazione del FUI/FDD con effetto dal mese M+1;
- le cessazioni amministrative che pervengono dopo tale termine potranno essere considerate con effetto dal primo termine successivo utile.

Nel caso concreto dell'attuale mese di febbraio il termine per la richiesta di cessazione amministrativa con decorrenza 1° marzo cadrebbe (potenzialmente) il 13 febbraio - calcolato come somma del giorno 10 (termine switching) +3 giorni lavorativi successivi.

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?

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.

Non si condivide la proposta di cui al par. 3.3. del DCO in quanto presuppone che il venditore entrante debba conoscere le modalità previste nel contratto stipulato dal cliente con il venditore uscente. A livello concreto tale onere appare impercorribile.

Pertanto, con riferimento ai recessi di cui all'art. 5.2 della del. 144/07 (cioè quelli che devono essere veicolati tramite il venditore entrante e non trasmessi direttamente dal cliente finale al venditore uscente), al fine di razionalizzare e semplificare il processo, si propone di prevedere che la forma con cui il cliente esercita il diritto di recesso sia coerente con quella scelta per stipulare il nuovo contratto, ossia:

1. per i contratti conclusi per iscritto, la dichiarazione scritta che deve esplicitarsi nella mera sottoscrizione di un box prestampato predisposto dalla società di vendita entrante;
2. per i contratti conclusi on line, la "spunta" di una dichiarazione via web;
3. per i contratti di teleselling, la dichiarazione resa oralmente al telefono registrata.

Ciò al fine di non ingessare i nuovi canali ormai diffusi per la conclusione dei contratti. Infatti, è evidente che chiedere l'invio di un documento cartaceo per il perfezionamento dello switching ad un cliente che sceglie la modalità telefonica o web per la conclusione del contratto, comporterebbe il fallimento di gran parte dei processi di switching basati su contratti stipulati attraverso questi canali; d'altra parte il cliente stesso non sarebbe meno tutelato con l'adozione di questa proposta, poiché per il cliente è essenziale che possa

essere verificata la propria volontà di sottoscrivere il nuovo contratto (il recesso è un corollario di tale volontà).

L'introduzione di questa modalità di recesso legata alla modalità di sottoscrizione del nuovo contratto (che, se inserita in delibera, integrerebbe direttamente il contenuto dei contratti già sottoscritti oggetto dell'ambito di applicazione del provvedimento, come indicato al punto 5.2 del documento), andrebbe accompagnata ad una uniformazione ed automatizzazione delle modalità di trasmissione del recesso dal venditore entrante al venditore uscente; a questo proposito si propone un unico flusso standardizzato e univoco quale:

- gestione tramite il SII – all'atto della ricezione di un recesso da parte del venditore entrante il SII lo inoltra al venditore uscente
- gestione tramite PEC – in attesa che lo switching gas sia efficace sul SII si può ipotizzare che i recessi siano univocamente inviati con modalità automatizzate quali la Posta Elettronica Certificata con l'elenco dei clienti che hanno esercitato il recesso senza più trasmettere moduli cartacei e/o registrazioni di telefonate e/o recessi web.

La soluzione a regime, ossia la trasmissione del recesso a cura del SII, garantirebbe l'invio (pressoché) immediato al venditore uscente della comunicazione di recesso inviata al SII dal venditore entrante, il quale può inviare la richiesta di switching al SII stesso solo se ha adempiuto a tale obbligo; ciò permetterebbe sia di limitare le inadempienze (il SII può controllare che l'invio del recesso abbia effettivamente preceduto l'invio della richiesta di switching e potrebbe garantire l'inoltro del recesso al venditore uscente nel medesimo giorno), sia di eliminare le inefficienze dovute alla gestione manuale delle pec; questa soluzione, tra l'altro, permetterebbe una più agevole gestione del c.d. switching con riserva da parte del venditore uscente, visto che ad oggi la regolazione prevede che il venditore entrante debba comunicare al venditore uscente che il recesso è condizionato al mancato esercizio del diritto di revoca dello switching, senza tuttavia che sia previsto in quale forma e con quale standard debba avvenire questa precisazione.

Si precisa, infine, che la comunicazione del recesso dovrebbe sostanziarsi nella comunicazione dei dati relativi al pdr e al cliente che dà recesso, specificando la data di esercizio del diritto di recesso, senza prevedere l'invio massivo dei file contenenti il recesso stesso (es. file pdf in caso di recesso cartaceo o web, file audio in caso di recesso telefonico) ma prevedendo che la documentazione originaria rimanga nella disponibilità del venditore entrante per permettere eventuali controlli a campione.

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

Si condivide la proposta. Sapere con certezza chi è il venditore uscente riveste una fondamentale importanza non solo ai fini dell'invio del recesso, ma anche ai fini della gestione di eventuali prestazioni richieste attraverso il venditore uscente e non ancora concluse al momento dello switch, per le quali sono necessari contatti informali con il precedente esercente oppure ai fini dell'invio dei PdR oggetto della procedura di ripristino per contratti non richiesti ex art. 11.2 della delibera 153/12.

Pertanto tale integrazione dovrà essere mantenuta anche nel momento del passaggio al SII della gestione delle comunicazioni di recesso, così come richiesto nello spunto di consultazione precedente.

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

Si ribadisce a tal proposito che si ritiene fondamentale che le modalità per l'esercizio del diritto di recesso e della relativa trasmissione tra venditori siano stabilite unicamente dall'Aeegsi e valgano per tutti i contratti in essere .

Tempistiche

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

Si ribadisce quanto espresso nelle osservazioni di carattere generale, ossia che l'entrata in vigore delle nuove disposizioni sul recesso debba essere contestuale alla decorrenza delle modifiche alle tempistiche relative alle prestazioni inerenti la capacità su reti di trasporto.